

Al contestar cite este número



Radicado No:

202652005000072261

Pamplona, 28 de agosto de 2026

Señores
NA NZ

NORTE DE SANTANDER - PAMPLONA

Asunto : Respuesta a queja 1765226337

En atención a su queja, mediante la cual manifiesta su inconformidad frente a las condiciones de aseo y limpieza del Centro Zonal, me permito informar que, desde esta Coordinación, se tomó conocimiento de la situación reportada y se procedió a establecer acciones de mejora orientadas a garantizar condiciones adecuadas de limpieza, higiene, organización y salubridad en las instalaciones.

En este sentido, se estructuró un **plan de mejora con la persona encargada de los servicios de oficios generales**, mediante el cual se establecieron horarios, frecuencias y actividades específicas para fortalecer y garantizar la ejecución oportuna de las labores de limpieza y mantenimiento de los diferentes espacios del Centro Zonal.

Dentro de las acciones establecidas se contemplan:

1. **Establecimiento de un cronograma de aseo y limpieza**, definiendo actividades diarias, semanales y periódicas, de acuerdo con las necesidades de cada área.
2. **Lavado y desinfección de baños**, incluyendo sanitarios, lavamanos, pisos, paredes y demás superficies, garantizando su mantenimiento durante la jornada laboral.
3. **Limpieza y organización de oficinas**, áreas comunes, pasillos, escaleras, salas de atención, zonas de circulación y demás espacios de uso institucional.
4. **Limpieza y organización del cuarto de sustancias químicas**, verificando que los productos se encuentren debidamente organizados, identificados y almacenados, evitando su disposición conjunta con elementos que puedan generar riesgos.

www.icbf.gov.co



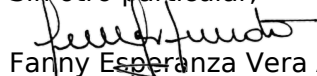
5. **Limpieza periódica de puertas, ventanas, vidrios, mobiliario, escritorios y superficies de mayor contacto**, con el fin de mantener condiciones adecuadas de higiene.
6. **Recolección, clasificación y disposición adecuada de residuos**, conforme a las condiciones y lineamientos establecidos para el manejo de residuos en las instalaciones.
7. **Limpieza de zonas externas y áreas de acceso al Centro Zonal**, procurando mantenerlas libres de residuos, polvo y elementos que puedan afectar la presentación y seguridad del lugar.
8. **Verificación periódica de los elementos e insumos de aseo**, con el propósito de identificar oportunamente las necesidades de reposición y evitar interrupciones en las actividades de limpieza.
9. **Implementación de listas de chequeo**, que permitan verificar el cumplimiento de las actividades programadas y dejar evidencia de las labores realizadas.
10. **Realización de jornadas de limpieza profunda**, con una periodicidad previamente establecida, incluyendo aquellas áreas que no requieren intervención diaria, pero que necesitan mantenimiento periódico.
11. **Seguimiento por parte de la Coordinación**, mediante verificaciones periódicas de las condiciones de aseo, limpieza y organización de las instalaciones, así como del cumplimiento del cronograma establecido.
12. **Retroalimentación a la persona encargada de los servicios generales**, cuando se identifiquen aspectos susceptibles de mejora, estableciendo las acciones correctivas correspondientes.
13. **Sensibilización a servidores públicos y contratistas** sobre la importancia de contribuir al mantenimiento del orden y aseo de los espacios de trabajo, promoviendo el adecuado uso de las instalaciones y la disposición correcta de los residuos.
14. **Registro de novedades y situaciones que requieran atención**, con el propósito de identificar oportunamente deterioros, daños, filtraciones, necesidades de mantenimiento u otras circunstancias que puedan afectar las condiciones de las instalaciones.

En consecuencia, desde esta Coordinación se realizará seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas, procurando que las condiciones de aseo, limpieza y organización se mantengan de manera permanente y no únicamente como respuesta a la situación objeto de la queja.

Es importante señalar que el mantenimiento de espacios adecuados de higiene, orden y limpieza constituye una responsabilidad compartida, por lo cual se continuará promoviendo entre quienes desarrollan sus actividades en el Centro Zonal el uso adecuado de las instalaciones y la conservación de las condiciones de limpieza.

Finalmente, agradecemos la comunicación realizada, toda vez que este tipo de observaciones contribuye al fortalecimiento de las acciones institucionales y permite identificar oportunidades de mejora para garantizar espacios **dignos, seguros, saludables y adecuados** para los servidores públicos, contratistas, usuarios y demás personas que hacen uso de las instalaciones del Centro Zonal.

Sin otro particular,



Fanny Esperanza Vera Acevedo
Coordinadora Centro Zonal Pamplona
CZP