

Al contestar cite este número



Radicado No:
202657200000099791

Bucaramanga, 6 de octubre de 2026

Señor(a)

PETICIONARIO(A)
ANÓNIMO(A)

Ciudad

Asunto: Respuesta al Derecho de Petición - Queja. Radicado No. 1765262932 del 14 de septiembre de 2026. Referencia NN-302226465079710.

Cordial saludo:

En atención a la comunicación anónima radicada bajo el No. 1765262932 del 14 de septiembre de 2026, mediante la cual se ponen en conocimiento diferentes situaciones relacionadas con servidores del ICBF Regional Santander y del Centro Zonal Bucaramanga Sur, esta Dirección Regional se permite emitir respuesta dentro del ámbito de sus competencias y efectuar las precisiones institucionales que resultan pertinentes frente a los asuntos planteados.

De manera preliminar, se precisa que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar reconoce el derecho de cualquier ciudadano, operador, contratista, servidor o usuario a presentar peticiones, quejas o denuncias, incluso de manera anónima. En consecuencia, el carácter anónimo de la comunicación no constituye motivo para desconocer su contenido. No obstante, la atención institucional de una queja exige diferenciar entre la formulación de un señalamiento y la acreditación objetiva de los hechos que lo sustentan, especialmente cuando se realizan afirmaciones respecto de servidores públicos determinados.

1. Sobre los señalamientos relacionados con servidores del Centro Zonal Bucaramanga Sur

La comunicación hace referencia a los servidores Óscar Alejandro Blanco y Yesenia Yorley Barajas y menciona, entre otras situaciones, presuntos comportamientos hostiles o poco cordiales, dificultades de comunicación con operadores, interrupciones, respuestas tardías, juicios anticipados y actuaciones que presuntamente generarían temor o inhibición.

Al respecto, se reitera que las funciones de seguimiento, asistencia técnica, verificación, supervisión y control que correspondan al ICBF deben ejercerse con observancia de los principios de legalidad, imparcialidad, respeto, transparencia, objetividad y debido proceso. Sin embargo, la sola formulación de apreciaciones generales sobre la forma de relacionamiento de determinados servidores no permite, por sí misma, establecer la existencia de una conducta irregular.

Para realizar una verificación objetiva resulta necesario individualizar, en cuanto sea posible, la fecha y lugar del hecho, las personas intervinientes, el operador o servicio involucrado, la actuación específica cuestionada y los elementos que

permitan su corroboración. La Regional Santander mantiene su disposición para verificar y aportar la documentación institucional pertinente frente a hechos concretamente identificados.

2. Sobre el presunto abuso de posición institucional

Las facultades de seguimiento, supervisión, acompañamiento, verificación y control del ICBF deben ejercerse dentro del marco de las competencias asignadas. De igual manera, la exigencia del cumplimiento de obligaciones contractuales, lineamientos técnicos, requisitos administrativos o condiciones para la adecuada prestación del servicio no puede equipararse, sin elementos adicionales, a un comportamiento intimidatorio, arbitrario o abusivo.

En la comunicación no se individualiza una decisión, instrucción, acto, requerimiento o actuación determinada que, por sí sola, permita establecer una extralimitación funcional atribuible a los servidores mencionados. Cualquier valoración sobre este aspecto debe partir de la identificación y contraste de actuaciones concretas.

3. Sobre las manifestaciones relativas a posibles situaciones de maltrato o acoso laboral

Respecto de las referencias a posibles situaciones de maltrato, intimidación, persecución, presiones indebidas o acoso laboral al interior del Centro Zonal, debe diferenciarse entre la manifestación de una inquietud y la acreditación de comportamientos concretos. En la comunicación no se individualizan presuntas víctimas, episodios determinados, fechas, expresiones, órdenes o comunicaciones específicas que permitan efectuar una verificación material de tales afirmaciones.

Lo anterior no desconoce la relevancia de cualquier información relacionada con el ambiente laboral. Si se aportan elementos concretos que permitan individualizar hechos susceptibles de verificación, estos deberán ser tramitados ante las instancias competentes, con observancia de las garantías de imparcialidad, confidencialidad y debido proceso.

4. Sobre la gestión de inconformidades y la intervención de la Dirección Regional

Las peticiones, PQRSF, quejas o comunicaciones que son formalmente puestas en conocimiento del ICBF reciben el trámite correspondiente de acuerdo con su naturaleza y competencia. La inconformidad con una respuesta o con el resultado de una actuación institucional no implica, por sí sola, ausencia de atención o valoración administrativa.

La trazabilidad de una actuación puede verificarse mediante su número de radicación, fecha, remitente, destinatario y asunto, lo que permite establecer la dependencia competente, las actuaciones adelantadas y la respuesta emitida. La Regional Santander está en disposición de facilitar dicha revisión respecto de los casos que puedan ser concretamente identificados.

5. Sobre las manifestaciones relacionadas con Adriana Martínez y Niyoli Hernández y la supuesta influencia en decisiones sobre operadores

Frente a la afirmación según la cual existiría la percepción de que algunas decisiones de la Dirección Regional estarían influenciadas por las servidoras Adriana Martínez y Niyoli Hernández, resulta necesario aclarar la forma en que institucionalmente se desarrollan los procedimientos relacionados con la postulación, análisis de viabilidad y posterior aprobación de operadores.

La postulación o viabilización de un operador no constituye una decisión personal, autónoma o discrecional de las servidoras mencionadas, ni corresponde a la voluntad individual de un funcionario determinado. Se trata de un procedimiento institucional en el cual intervienen diferentes profesionales, dependencias y niveles de revisión.

En una primera etapa, el Centro Zonal competente adelanta el análisis correspondiente, en el que se valoran, según el trámite aplicable, los componentes técnicos, administrativos, financieros y jurídicos, así como los requisitos y soportes necesarios para sustentar la procedencia de la postulación o viabilidad.

Posteriormente, la documentación es remitida a la Regional Santander, donde se realiza una revisión de los análisis y soportes elaborados en el nivel zonal. Esta actuación constituye un nivel adicional de verificación institucional y no una aceptación automática de lo propuesto por el Centro Zonal.

Una vez surtida dicha revisión y cuando el procedimiento aplicable así lo establece, la información es remitida a la Sede de la Dirección General del ICBF, donde se adelantan las validaciones y aprobaciones que correspondan dentro del ámbito de sus competencias.

En consecuencia, el resultado del procedimiento corresponde a una actuación institucional conjunta, sucesiva y documentada, en la cual participan diferentes dependencias y profesionales. Por ello, no resulta procedente atribuir la postulación, selección o aprobación de un operador a la decisión individual de Adriana Martínez, Niyoli Hernández o de cualquier otro servidor considerado aisladamente.

Para establecer una eventual intervención irregular sería necesario identificar, como mínimo, el operador presuntamente favorecido, el procedimiento cuestionado, la actuación específica atribuida a la servidora, la competencia que presuntamente habría sido desconocida, la forma en que se habría alterado el trámite institucional y los elementos objetivos que permitan corroborarlo.

En la comunicación objeto de respuesta no se individualiza un caso concreto con estas características ni se aporta un elemento objetivo que permita establecer que las servidoras mencionadas hayan seleccionado, impuesto o direccionado irregularmente la postulación de determinado operador. Además, la propia comunicación presenta esta circunstancia como una percepción que debe ser investigada y no como un hecho probado.

6. Sobre la referencia a quejas o manifestaciones anteriores

Respecto de la afirmación según la cual se habrían presentado comunicaciones anteriores relacionadas con situaciones semejantes, se precisa que cada petición o queja debe valorarse de acuerdo con su contenido y con los elementos objetivos que puedan respaldarla.

La existencia de una comunicación anterior constituye un antecedente susceptible de revisión; sin embargo, la reiteración de un mismo señalamiento no constituye, por sí sola, prueba de la ocurrencia de los hechos. Para establecer la existencia de un eventual patrón de comportamiento se requiere verificar situaciones concretas y contrastarlas con fuentes documentales, testimoniales o institucionales independientes.

Por esta razón, las comunicaciones previas deben examinarse conjuntamente con las actuaciones adelantadas respecto de ellas, los soportes allegados y los resultados de las verificaciones correspondientes, evitando tanto desconocer los señalamientos como asumirlos anticipadamente como hechos demostrados.



7. Consideraciones finales

La Regional Santander reitera que las quejas e inconformidades presentadas por ciudadanos, operadores y demás personas que interactúan con el Instituto son atendidas con respeto y seriedad. A su vez, cuando se formulan señalamientos respecto de servidores determinados, cualquier conclusión sobre su actuación debe sustentarse en hechos verificables y elementos objetivos, garantizando simultáneamente el derecho a presentar quejas y el debido proceso de las personas involucradas.

En particular, respecto de las afirmaciones relacionadas con una eventual influencia de servidores en la postulación o selección de operadores, se precisa que dichos procedimientos corresponden a actuaciones institucionales en las que intervienen el Centro Zonal, la Regional Santander y, cuando resulte procedente, la Sede de la Dirección General, mediante revisiones técnicas, administrativas, financieras y jurídicas sucesivas y documentadas.

Finalmente, la Regional Santander continuará adelantando las actuaciones que correspondan dentro del marco de sus competencias y mantendrá a disposición de las instancias competentes la información necesaria para verificar objetivamente cualquier situación concreta que sea puesta en conocimiento de la entidad.

Cordialmente,

LUCY SELENIA SUÁREZ PLATA

Directora (E) Regional ICBF Santander

Rol	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Héctor Andrés Penagos H.	Abogado Regional ICBF - Contratista	Ap
Revisó - Aprobó	Fabian Saurez Caballero	Coordinador Grupo Jurídico	FABIAN SUAREZ C.
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.			