

60009

Al contestar cite este número



Radicado No:
202660009000176001

Guadalajara de Buga, 08 de octubre de 2026

EDICTO

A quien pueda interesarle.

Asunto: Respuesta a queja anónima relacionada con presuntos tratos inadecuados y situaciones de convivencia laboral en el servicio EIH Contrato 76010872026.

Cordial saludo,

En atención a la comunicación identificada con el radicado No. 1765274143, mediante la cual se exponen presuntas situaciones relacionadas con el trato brindado por integrantes del equipo del servicio de Educación Inicial en el Hogar (EIH) del Contrato 1087, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar realizó el respectivo traslado a la Entidad Administradora del Servicio, con el fin de adelantar las verificaciones correspondientes y emitir un pronunciamiento frente a los hechos informados.

Como resultado de las actuaciones adelantadas, la Entidad Administradora del Servicio aplicó una encuesta de satisfacción laboral de carácter anónimo al talento humano vinculado al contrato, en la que participaron 20 integrantes de los diferentes roles que conforman el servicio. Adicionalmente, desarrolló acciones de seguimiento y espacios de diálogo orientados a revisar las dinámicas laborales, la convivencia y las relaciones entre los integrantes del equipo.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidenció una percepción mayoritariamente favorable frente al ambiente laboral, las relaciones interpersonales, la coordinación del servicio, los equipos de apoyo y la atención brindada a las familias y usuarios. Entre los hallazgos más relevantes se encuentra que el 95 % de las personas participantes manifestó una satisfacción favorable frente a los diferentes aspectos evaluados; la totalidad de los participantes calificó la relación con la coordinación entre “Buena” y “Muy buena”; y las relaciones con las familias y usuarios fueron valoradas favorablemente, sin registrarse percepciones desfavorables generalizadas. Asimismo, los resultados reflejan una valoración positiva respecto a la comunicación, el respeto, la escucha, la orientación y el trabajo conjunto dentro del equipo.

Respecto de los señalamientos relacionados con presuntos malos tratos hacia usuarios, familias, docentes y auxiliares, así como sobre posibles situaciones de favoritismo, la información recopilada en el marco de las actuaciones adelantadas no permitió identificar elementos objetivos o verificables que permitieran corroborar tales afirmaciones. Por el contrario, los resultados obtenidos muestran una percepción predominantemente favorable frente a las relaciones laborales, el trato recibido y la interacción con las familias y usuarios del servicio.

No obstante, es importante precisar que los resultados de la encuesta constituyen un instrumento de percepción y seguimiento institucional, razón por la cual no permiten, por sí solos, confirmar o descartar de manera absoluta situaciones particulares. En consecuencia, la valoración realizada por la Entidad Administradora del Servicio se fundamentó en la información recopilada durante el proceso de seguimiento, sin encontrarse elementos verificables que permitan acreditar la ocurrencia de los hechos descritos en la comunicación anónima.

Lo anterior no significa que la comunicación recibida haya sido desatendida. Por el contrario, tanto la Entidad Administradora del Servicio como el ICBF reafirman la importancia de promover ambientes laborales basados en el respeto, la comunicación asertiva, la escucha activa, el buen trato y la garantía de una atención digna y humanizada a las familias usuarias del servicio. En este marco, la Entidad Administradora del Servicio informó que sostuvo espacios de retroalimentación con la coordinación del servicio y continuará realizando seguimiento al clima laboral, a las dinámicas de trabajo y a cualquier situación que sea puesta en su conocimiento, con el propósito de implementar oportunamente acciones preventivas, correctivas o de fortalecimiento cuando estas resulten necesarias.

En mérito de lo expuesto, se informa que la situación reportada fue objeto de revisión y análisis por parte de la Entidad Administradora del Servicio, sin que se encontraran elementos que permitan establecer la ocurrencia de los hechos descritos en la comunicación anónima. No obstante, se mantendrán las acciones de seguimiento y acompañamiento correspondientes, en el marco del mejoramiento continuo y de la garantía de una atención integral, respetuosa y de calidad para las familias, usuarios y talento humano vinculados al servicio.

La presente respuesta se emite en los términos establecidos en la Resolución No. 3962 del 6 de mayo de 2016 y su respectiva Guía G1.RC.

Agradecemos su confianza y le informamos que los datos personales suministrados serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales del ICBF, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015, con el fin de prevenir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Igualmente, si requiere información sobre trámites en curso, orientación relacionada con la oferta institucional, asesoría en crisis o en derecho de familia, presentar

denuncias sobre vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, o formular quejas relacionadas con la prestación de los servicios, puede comunicarse las 24 horas del día a través de los siguientes canales de atención: Línea Bienestar gratuita 01-8000-91-8080, línea 141, página web www.icbf.gov.co, opción Solicitudes PQRDS, Chat ICBF, videollamada o llamada en línea.



MARY JULIETH CIFUENTES BEJARANO
Profesional Universitario
Coordinadora CZ Buga

Aprobó: Mary Julieth Cifuentes Bejarano - Coordinadora- Centro Zonal Buga
revisó: Olivia Messa Quintero - Supervisora contratos primera infancia centro zonal Buga
Proyectó: Erika María Calero - Enlace Primera Infancia Centro Zonal Buga