

Al contestar cite este número



Radicado No:

202637005000119561

Salamina Caldas, 23 de octubre 2026

Respetados (as):

Anónimo

Asunto: Respuesta a derecho de petición – Radicado No. 1765299690

Cordial saludo.

Reciba un respetuoso saludo por parte del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), Centro Zonal Norte, Regional Caldas.

En atención al derecho de petición radicado bajo el número **1765299690**, relacionado con presuntas situaciones de trato inadecuado, expresiones que podrían percibirse como intimidantes, dificultades en la comunicación y posibles conductas discriminatorias por parte de integrantes del talento humano que presta sus servicios en la modalidad Familiar del municipio de Aranzazu, nos permitimos informar que, en el marco del apoyo técnico a la supervisión del contrato de aporte correspondiente, se adelantaron acciones de verificación frente a las situaciones puestas en conocimiento de la entidad.

La verificación tuvo como propósito conocer las condiciones en las que se desarrolla la atención a las niñas, los niños y sus familias, así como identificar aspectos relacionados con el trato, la comunicación, las relaciones interpersonales y el acompañamiento brindado por el talento humano vinculado a la prestación del servicio.

En desarrollo de esta actuación, se realizó un taller con el talento humano del servicio, se efectuaron llamadas telefónicas a los acudientes de los participantes que actualmente hacen parte del servicio y de aquellos que ya no se encuentran vinculados, y se generó un espacio de diálogo con las personas mencionadas en la inconformidad, con el fin de escuchar sus apreciaciones, conocer las diferentes perspectivas y promover la reflexión frente a las situaciones expuestas.

www.icbf.gov.co



Es importante señalar que la atención integral a la primera infancia debe desarrollarse bajo principios de respeto, buen trato, inclusión, empatía, imparcialidad y reconocimiento de la dignidad de las niñas, los niños y sus familias. En este sentido, el talento humano que participa en la prestación del servicio debe favorecer relaciones de confianza, comunicación asertiva y acompañamiento respetuoso, evitando actuaciones o expresiones que puedan generar temor, incomodidad o barreras para la participación de las familias.

De igual manera, las acciones de seguimiento y acompañamiento familiar deben orientarse al fortalecimiento de las capacidades de las familias, la promoción de entornos protectores y la garantía de los derechos de las niñas y los niños, desarrollándose de manera respetuosa, pedagógica y acorde con los propósitos de la modalidad.

Conforme a las acciones de verificación adelantadas, se establecen las siguientes orientaciones y compromisos generales de mejoramiento:

1. **Fortalecimiento del buen trato y las relaciones interpersonales:** promover en el talento humano prácticas de atención basadas en el respeto, la empatía, la inclusión y el reconocimiento de la dignidad de las niñas, los niños y sus familias, favoreciendo ambientes de confianza y bienestar.
2. **Comunicación asertiva y resolución de conflictos:** fortalecer las habilidades de comunicación, escucha activa y manejo adecuado de las diferencias, procurando que las situaciones de desacuerdo se tramiten mediante el diálogo respetuoso, evitando expresiones o actuaciones que puedan interpretarse como intimidantes, descalificadoras o impositivas.
3. **Acompañamiento respetuoso a las familias:** garantizar que las visitas y demás acciones de acompañamiento se desarrollen con un enfoque pedagógico, orientador y de fortalecimiento familiar, evitando juicios de valor sobre las dinámicas, condiciones de vida o formas de organización de los hogares, y promoviendo recomendaciones pertinentes y respetuosas.
4. **Prevención de situaciones de discriminación o trato diferencial injustificado:** promover actuaciones imparciales e incluyentes, que garanticen a todas las familias igualdad de trato, oportunidades de participación y acceso a la atención, sin distinciones que puedan afectar el ejercicio de sus derechos.
5. **Fortalecimiento de los canales de comunicación y participación:** propiciar espacios de diálogo entre las familias, el talento humano y la coordinación de la Entidad Administradora del Servicio (EAS), que permitan expresar inquietudes, tramitar inconformidades y construir alternativas de mejora de manera oportuna, respetuosa y confidencial.

6. **Seguimiento por parte de la EAS:** solicitar a la Entidad Administradora del Servicio el acompañamiento y seguimiento a las relaciones entre el talento humano y las familias atendidas, así como la implementación de acciones de fortalecimiento cuando se identifiquen oportunidades de mejora, dejando los respectivos soportes de las actividades desarrolladas.
7. **Mejoramiento continuo de la calidad de la atención:** mantener acciones de sensibilización y fortalecimiento del talento humano frente a la atención integral, el enfoque de derechos, la protección de la primera infancia y el reconocimiento de las familias como actores fundamentales del proceso de acompañamiento.
8. **Confidencialidad y prevención de posibles represalias:** promover el manejo reservado y responsable de la información relacionada con las inconformidades presentadas, procurando que las personas que manifiesten sus percepciones o inquietudes puedan hacerlo en condiciones de respeto y sin temor a afectaciones en la prestación del servicio. En ningún caso las manifestaciones de inconformidad deberán constituir motivo para restringir injustificadamente la atención o generar un trato desfavorable hacia las familias.

Finalmente, el Centro Zonal Norte continuará realizando el seguimiento que corresponda, en el marco de sus competencias y de los mecanismos de supervisión establecidos, con el propósito de verificar el avance de las acciones de mejoramiento que resulten pertinentes, contribuir al fortalecimiento de las relaciones entre el talento humano y las familias y promover la prestación de un servicio de calidad, basado en el respeto, la inclusión y la garantía de los derechos de las niñas, los niños y sus familias.

Agradecemos la información suministrada, en tanto contribuye a identificar oportunidades de mejora y a fortalecer los procesos de acompañamiento y atención integral a la primera infancia.



Sandra Edelmira Mayorga Mendieta
Supervisora de Contrato Centro Zonal Norte

Aprobó: Sandra Edelmira Mayorga Mendieta

Revisó: Daniela Galván Cano-Apoyo Jurídico de Primera Infancia

Proyectó: Juliana Franco Estrada-Apoyo técnico a la ejecución P.I