57002

Al contestar cite este número

Radicado No:
20265700200011561

Floridablanca, 09 de noviembre de 2026

PETICIONARIO ANÓNIMO
Centro de Contacto – Línea 141

Asunto: Respuesta petición SIM 1765315687

Cordial saludo.

Atendiendo su comunicación, donde reporta su “inconformidad frente a las funciones que desempeña la funcionaria Zoila Valencia, directora del hogar infantil la Cumbre, ubicado en Floridablanca Santander, toda vez que indica que es una persona "inaccesible" que no permite que se dirijan a ella ni los padres de familia ni los demás funcionarios de la institución. Manifiesta que la señora es "pedante y cortante", puesto que cada vez que un padre de familia intenta dirigirse a ella para informar o reportar alguna situación que ocurre en el lugar, la directora no escucha ni permite el diálogo. De acuerdo con lo anterior, solicita que el ICBF esté al tanto de la situación y realice la respectiva verificación, regulación o manejo, señalando que, si bien los menores de edad pueden estar bien, esta actitud afecta la gestión del centro y la relación con las familias.”

Nos permitimos informar que se realizó la correspondiente gestión de le petición con padres de familia (verificación aleatoria) y con la Asociación de Padres de Familia del Hogar Infantil Centro Comunitario para la Infancia La Cumbre, en cabeza de su representante legal y junta administradora con el fin de dar cumplimiento a las acciones de mejora y fortalecimiento institucional solicitadas por el ICBF, relacionadas con lo descrito en la petición, tales como;

- Estrategia Puertas Abiertas, estableciendo un espacio y horario fijo para atención directa de padres, madres, cuidadores y equipo de trabajo.
- Bitácora de atención para registro de inquietudes, solicitudes, observaciones y compromisos establecidos durante los espacios de atención.

- Jornada de socialización con padres, madres y cuidadores, abordando temas de buen trato, participación, convivencia, comunicación y mecanismos de atención de PQRSF.
- Jornadas de fortalecimiento al talento humano, en el que se trabajen temas de comunicación asertiva, escucha activa, atención humanizada, respeto y relaciones interpersonales.
- Mejoramiento continuo, seguimiento y acompañamiento a las acciones.

La Junta Administradora deja constancia de que se asumen los anteriores compromisos por el carácter de mejoramiento y fortalecimiento institucional, así como la constancia de que las actividades serán programadas y desarrolladas una vez se formalice el contrato de aportes entre ICBF y el Hogar Infantil.

Esperamos con las anteriores actuaciones, dar respuesta de fondo a su petición, informando que, desde el respectivo Centro Zonal Floridablanca, se realizará seguimiento exhaustivo al cumplimiento de las obligaciones contractuales y compromisos de mejoramiento adquiridas por parte de la EAS Asociación Padres De Familia Del Hogar Infantil La Cumbre, garantizando el interés superior de los niños y niñas de la UDS.

Atentamente,



OSCAR ALEJANDRO BLANCO ROJAS
Coordinador CZ Floridablanca
Regional Santander

Aprobó: Oscar Alejandro Blanco Rojas- Coordinador Centro Zonal Floridablanca- Regional Santander.
Revisó: Oscar Alejandro Blanco Rojas - Coordinador Centro Zonal Floridablanca - Regional Santander
Proyectó: Claudia Yaneth Rangel Pérez - Profesional Especializado -CZ Floridablanca - Regional Santander