Al contestar cite este número

Radicado No:
202659008000086641

Chaparral, 17 de noviembre de 2026

Señor(a):
Peticionario Anónimo

Asunto: Respuesta Reclamo SIM 1765328458

Cordial saludo,

En atención a la petición registrada en el Sistema de Información Misional (SIM) bajo el RECLAMO SIM 1765328458, mediante la cual se pone en conocimiento del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) una presunta situación de controversia, hostilidad y acoso laboral por parte de la coordinadora Marta Casas, vinculada a la Entidad Administradora del Servicio (EAS) Asociación de Padres de Hogares Comunitarios de Bienestar de los Barrios Carmenza Rocha Tuluní y Otros del Municipio de Chaparral Tolima (ASOTULUNI), en el marco de la Modalidad Propia e Intercultural en el barrio Libertador del municipio de Chaparral, textualmente:

""*Se comunica peticionario (a) quien desea poner en conocimiento que, desde hace aproximadamente siete meses, se ha venido presentando una situación constante de controversia y acoso laboral por parte de la coordinadora e instructora Marta Casas del operador Asotulumi de la modalidad propia e intercultural ubicado en el municipio de Chaparral, Tolima en el barrio Libertador, hacia una persona trabajadora, afectándola profundamente a nivel emocional hasta el punto de llevarla al llanto. Indica que la funcionaria suele hablar mal de la afectada a sus espaldas con otras personas y hacer comentarios despectivos ante diferentes unidades y usuarios, criticando y burlándose de su trabajo de manera pública, al punto de cuestionar frente a otros docentes si ya había entregado sus responsabilidades, exigiéndole que “se avispara” y desmeritando su esfuerzo al asegurar que no da su 100% y que no hace nada, llegando incluso a minimizar un reciente acontecimiento personal de la persona diciendo “menos mal le pasó para que se despertara”. Esta hostilidad también se ha manifestado en exigencias hechas de mala gana, acompañadas de amenazas constantes con que probablemente no le renovarán el contrato el próximo año debido a un supuesto recorte de personal, y de actitudes en las que desacredita a la persona trabajadora ante terceros, como cuando puso en duda su trabajo frente a unas madres, cuestionó la veracidad de unas visitas diciendo a las usuarias que ellas “no podían tapar nada” y cuando consulta sobre la calidad del trabajo y las madres responden que si, ella lo desaprueba respondiendo con un despectivo “jum, lo dudo mucho”, repitiendo un patrón de maltrato que, según se conoce, ya había ejercido anteriormente contra otra persona quien renuncio en dicha oportunidad*".

Por loa anterior, desde el Centro Zonal Chaparral se permite informar las actuaciones adelantadas y el estado actual del seguimiento técnico y administrativo:

1. Acciones adelantadas desde la Coordinación del Centro Zonal Chaparral en el marco de la Asistencia Técnica:

En ejercicio de las funciones de acompañamiento y fortalecimiento institucional, la Coordinación del Centro Zonal Chaparral, a través del equipo de Asistencia Técnica y Seguimiento Técnico, convocó y desarrolló el día 9 de noviembre de 2026 (documentado mediante Acta N.° 390) una jornada presencial de fortalecimiento técnico y Comunidad de Aprendizaje con los coordinadores —incluida la coordinadora mencionada en la petición—,

agentes educativos y equipos interdisciplinarios de la EAS ASOTULUNI en el auditorio del Centro Zonal. En dicho espacio se ejecutaron las siguientes acciones directas:

• Promoción de la salud mental, interacciones sensibles y prácticas inclusivas (Hito 3 - Actividades 3.1 y 3.7): Se trabajó con el talento humano el fortalecimiento de vínculos basados en la escucha activa, la empatía y el respeto, enfatizando la eliminación radical de gritos, amenazas, etiquetas, burlas, comentarios despectivos y barreras actitudinales tanto hacia las niñas, niños y familias como entre los propios compañeros de trabajo, mediante los talleres vivenciales «Detectives de barreras: incluir para participar» y «Mi Mochila para Acompañar con Amor y Respeto».

• Intervención técnica formal sobre clima laboral y estándares de calidad (Estándares 3, 5, 26 y 33): Se realizó un llamado técnico estricto a la EAS ASOTULUNI bajo la directriz institucional de que un equipo de trabajo vulnerado emocionalmente no puede garantizar un entorno protector para la primera infancia. En este sentido, se socializaron las alertas frente al cumplimiento de la Guía Operativa del Servicio (GO4.MT3.PP v2), recordando que el buen trato y las acciones de cuidado (Estándares 3 y 26) parten del ejemplo del equipo humano; que el Pacto de Convivencia (Estándar 5) prohíbe expresamente la estigmatización o maltrato hacia el talento humano; y que el Estándar 33 obliga al operador a garantizar el cuidado emocional, la salud mental y la evaluación objetiva de su personal.

• Compromisos pactados en acta institucional: En el marco de dicha sesión de asistencia técnica, se dejó establecido como compromiso formal de cumplimiento inmediato por parte de la Representante Legal y la Coordinación de la EAS ASOTULUNI la remisión de los descargos, el Plan de Trabajo Correctivo, el Plan Anual de Bienestar del Talento Humano con sus soportes de ejecución y las Evaluaciones de Desempeño correspondientes, en observancia de la Guía PQRS v10 del ICBF y los artículos 14 y 17 de la Ley 1755 de 2015.

2. Respuesta preliminar emitida por la Entidad Administradora del Servicio (EAS ASOTULUNI) y valoración técnica del Centro Zonal:

Por su parte, la representante legal de la EAS ASOTULUNI allegó una respuesta preliminar informando que el día 6 de noviembre realizó una reunión general con el talento humano del municipio de Chaparral para socializar el radicado SIM N.° 1765328458, indicando que durante ese espacio grupal los asistentes manifestaron no tener novedades con la coordinadora señalada, que se recordaron pautas de comunicación asertiva y que se efectuaron llamadas telefónicas a familias usuarias, quienes indicaron no haber evidenciado faltas de respeto hacia el personal.

No obstante, tras la revisión efectuada por el equipo de Asistencia Técnica y el Apoyo a la Supervisión del Centro Zonal Chaparral, se determinó que dicho pronunciamiento del operador no es de fondo ni acredita el pleno cumplimiento del Estándar 33 de la Guía Operativa, por cuanto:

• La realización de una reunión grupal de socialización —en cuyo listado de asistencia figura como responsable la misma coordinadora sobre quien recae la queja— no constituye un mecanismo confidencial ni imparcial para indagar presuntas conductas de acoso laboral, ya que inhibe la libre expresión de los trabajadores y omite evaluar de manera particular a la funcionaria cuestionada mediante los procedimientos internos definidos por la institución.

• El operador no adjuntó el documento ni las evidencias de implementación efectiva del Plan Anual de Bienestar del Talento Humano (actividades trimestrales de cuidado al cuidador, promoción de la salud mental y medición del nivel de satisfacción frente al clima laboral y la dinámica de la unidad), ni aportó la Evaluación del Desempeño del Talento Humano aplicada de forma individual y objetiva sobre la coordinadora señalada.

3. Continuidad del requerimiento a la EAS y proyección de seguimiento telefónico aleatorio en la semana 5:

En virtud de lo expuesto, le informamos que desde el Centro Zonal Chaparral se ha requerido nuevamente a la EAS ASOTULUNI para que reordene su actuación y entregue la totalidad de los insumos técnicos exigidos en el Estándar 33 (Plan Anual de Bienestar del

Talento Humano con sus respectivas evidencias de ejecución, Evaluación del Desempeño individual y acciones correctivas verificables).

Adicionalmente, como medida directa de verificación y garantía de confidencialidad desde el Centro Zonal Chaparral, se están proyectando fechas de seguimiento directo al talento humano en el transcurso de la semana 5, el cual se realizará de manera aleatoria vía telefónica por parte de los profesionales del ICBF, con el propósito de indagar de primera mano y en un espacio seguro la percepción real del ambiente laboral, el trato recibido y el bienestar emocional de las personas trabajadoras vinculadas a la unidad.

Aunque en la fecha se procede al cierre formal de la petición en el aplicativo SIM en cumplimiento de los términos legales de respuesta, este Centro Zonal continuará insistiendo y adelantando el seguimiento técnico y de supervisión hasta que el operador entregue la totalidad de lo solicitado y se evidencie realmente la promoción de entornos laborales sanos, respetuosos y agradables para todo el talento humano.

Agradecemos su valiosa comunicación, la cual constituye un insumo fundamental para el ejercicio del control social y el mejoramiento continuo de la calidad en los servicios de atención a la primera infancia en nuestro territorio.

Cordialmente,

MARIBEL HERNÁNDEZ PUENTES
Coordinadora Centro Zonal Chaparral

Anexo: Sin anexos.

Aprobó: Maribel Hernández Puentes - Coordinadora Centro Zonal Chaparral
Revisó: Maribel Hernández Puentes - Coordinadora Centro Zonal Chaparral
Proyectó: Óscar Andrés Méndez Calderón - Nutricionista Dietista Enlace de Asistencia Técnica Centro Zonal Chaparral