7611300

Al contestar cite este número

Radicado No:
20266001300019898l

Ciudad, 19 de noviembre de 2026

Tratamiento
PETICIONARIO ANONIMO CARTAGO
CL No aporta dirección
VALLE DEL CAUCA - CARTAGO

Respuesta reclamo SIM número 32657821 de fecha 30 de octubre de 2026

Cordial saludo.

En atención al reclamo SIM número 32657821 de fecha 30 de octubre de 2026 en el cual se expresa de manera anónima que existen algunas irregularidades en el hogar Infantil Risitas relacionadas con el manejo del talento humano por parte de la directora Katherine Valencia, siendo estas las siguientes:

1. Falta de escucha y de participación del Talento Humano
2. Afectación a la autonomía de cada rol
3. Falta de ética en el rol de jefe y falta de respeto por la posición del otro
4. Asignación de funciones por fuera de las obligaciones contractuales
5. Ambiente laboral tenso, desmotivación y afectación en la dinámica pedagógica del hogar infantil.

Ante lo anterior, como supervisor del contrato de aportes 76010292026, suscrito con el operador Asociación de Hogares de Bienestar Sector La Estacion, el cual tiene a cargo la administración del Hogar Infantil Risitas y además también funge como empleadora de la señora Katherine Valencia, directora del Hogar infantil; en aras de dar respuesta al presente reclamo presentado de manera anónima, me permito manifestar lo siguiente:

1. Se envío reclamo al operador para que dentro de su condición de empleador y a la luz del código sustantivo del trabajo, el reglamento interno de trabajo y el pacto de convivencia del hogar Infantil Risitas se diera el respectivo trámite administrativo, y se generen las conclusiones y las acciones tanto administrativas como legales a que haya lugar; así como de llegado el caso, de las acciones de mejora para mitigar o erradicar lo presentado. Partiendo que es una queja relacionada con el componente comportamental de la coordinadora del hogar infantil y no está relacionado con la prestación del servicio que se le brinda a los niños y niñas usuarias del contrato de aporte.
2. La supervisión de contrato en aras de tener los soportes que garanticen una indagación objetiva y poder obtener una visión paralela a la diligencia que realiza el empleador, el cual permite identificar si la queja y/o reclamo trasciende a la prestación del servicio, procedió a solicitarle al operador los siguientes documentos:
    a. Pacto de convivencia del Hogar Infantil Vecinal Risitas.
    b. Reglamento interno del trabajo del Hogar Infantil Vecinal Risitas.
    c. Contrato laboral de la señora Katherine Valencia.
    d. Calificaciones efectuadas a la señora Katherine Valencia durante la ejecución del contrato de aporte.
    e. Llamados de atención y/o felicitaciones efectuadas a la señora Katherine Valencia durante la ejecución del contrato de aporte.
    f. Base de datos (nombres y apellidos, direcciones, teléfonos, correos electrónicos del talento Humano del Hogar Infantil del Hogar Infantil Vecinal Risitas.
    g. Base de datos (nombres y apellidos, direcciones, teléfonos correos electrónicos de los padres y madres acudientes de los participantes a los que se les brinda el servicio en el del Hogar Infantil Vecinal Risitas.
    h. Pqrsf Presentados

ACCIONES REALIZAS

1. El operador como herramienta para abordar lo presentado procede al diseño e implementación de una encuesta virtual, la cual es direccionada desde la competencia comportamental de la señora Katherine Valencia, esta es enviada a la supervisión del contrato, conteniendo las conclusiones y acciones a seguir por parte del operador.

El contenido de la encuesta y sus resultados son los siguientes:

METODOLOGÍA Y RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN INTERNA

Con el objetivo de obtener un diagnóstico objetivo, imparcial y confidencial sobre la percepción del talento humano frente al ejercicio de la coordinación, la Asociación diseñó y aplicó el instrumento denominado "Encuesta Privada de Satisfacción y Evaluación del Desempeño", compuesto por 20 preguntas (16 preguntas cerradas de valoración cuantitativa y 4 preguntas abiertas de análisis cualitativo).

Hallazgos Cuantitativos Relevantes (Preguntas 1 a 16)

Los resultados reflejan una percepción dividida en el equipo de trabajo, donde coexisten valoraciones mayoritariamente positivas junto con un porcentaje significativo de colaboradores que manifiestan inconformidades.

• Liderazgo respetuoso y constructivo (Pregunta 1):

El 70,6 % considera que Liderazgo respetuoso y constructivo (Pregunta 1): El 70,6 % considera que se ejerce Siempre (47,1 %) o Casi siempre (23,5 %) de manera respetuosa,
frente a un 23,6 % que opina que ocurre Casi nunca (11,8 %) o Nunca (11,8 %).

• Escucha de inquietudes y propuestas (Pregunta 3):

El 53,0 % afirma que se escucha al equipo Siempre (47,1 %) o Casi siempre (5,9 %); sin embargo, el 29,4 % señala que ocurre Casi nunca (17,6 %) o Nunca (11,8 %), sumado a observaciones que indican que se escucha pero no se aplican las sugerencias.

• Comunicación y manejo de llamados de atención (Preguntas 5 y 6):

Aunque el 70,6 % reconoce un lenguaje respetuoso (Siempre y Casi siempre), en las observaciones abiertas y opciones de Otro (11,8 % en P6) se reportan percepciones de comentarios pasivo-agresivos y minimización de las emociones del personal al realizar retroalimentaciones.

- Trato equitativo (Pregunta 11):

El 64,7 % percibe un trato equitativo (Siempre 52,9 % y Casi siempre 11,8 %), mientras que un 11,8 % indica Nunca y un 17,6 % en la categoría Otro advierte sobre posibles preferencias hacia ciertas empleadas.

• Ambiente seguro para la atención de niños y niñas (Pregunta 13):

El 70,6 % considera que las actuaciones de la coordinación contribuyen Siempre

(58,8 %) o Casi siempre (11,8 %) a un entorno adecuado para la niñez.

PLAN DE ACCIÓN Y MEDIDAS ADOPTADAS POR LA EAS

Con base en las conclusiones del informe técnico de resultados, la Asociación La Estación ha dispuesto la ejecución inmediata de las siguientes acciones correctivas y preventivas dentro de su ámbito de competencia patronal:

Retroalimentación Formal y Compromisos de Mejora con la Coordinación:

Socialización de los resultados de la encuesta con la señora Katherine Yised Valencia Osorio, estableciendo compromisos escritos orientados a fortalecer la escucha activa, el reconocimiento de errores, la claridad en las instrucciones y el respeto por la autonomía técnica de cada rol profesional.

Jornadas de Formación y Fortalecimiento de Habilidades Blandas:

Implementación de talleres obligatorios dirigidos a la coordinación y al equipo interdisciplinario sobre comunicación asertiva, liderazgo participativo, manejo de conflictos y trabajo en equipo

Jornadas de Formación y Fortalecimiento de Habilidades Blandas:

Implementación de talleres obligatorios dirigidos a la coordinación y al equipo interdisciplinario sobre comunicación asertiva, liderazgo participativo, manejo de conflictos y trabajo en equipo.

Activación del Comité de Convivencia Laboral y Vigilancia Psicosocial:
Remisión preventiva de los hallazgos relacionados con estrés y temor laboral al Comité de Convivencia Laboral de la EAS y al área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), con el fin de abrir canales seguros de diálogo y proteger la salud mental de los trabajadores.

Seguimiento y Evaluación Periódica:
Realización de una nueva medición de clima laboral en un plazo de sesenta (60) días para verificar el cumplimiento efectivo de los acuerdos y la evolución de la percepción del talento humano.

2. La supervisión del contrato analiza el contenido de los documentos enviados por el operador así mismo procede a efectuar encuestas aleatorias tanto con el talento humano del hogar infantil como con algunos padres y madres acudientes de los niños y niñas a las cuales se les presta el servicio

TABULACION ENCUESTA TALENTO HUMANO

TABULACION:
ENCUESTAS 16

RESPUESTA	Permite la participacion y la escucha	Respeta la autonomia de cada rol	Como es el trato de la directora Katherine para con las personas externas	Considera que la directora Katherine es buena gestionadora	Como es el trato de la directora Katherine para con los y las compañeras de trabajo	Considera que la directora Katherine debe tener continuidad para el 2027	No contesta
SI	7	6				8	
SE TERMINA HACIENDO LO QUE ELLA QUIERE	1						
NO RESPETA LAS INICIATIVAS		1					
BIEN			2	2			8
A VECES		1					
RESPETUOSA							
CARIÑOSA			1				
AMABLE			3				
CORDIAL			1				
BUENA				3	4		
EXCELENTE			1	3	4		
TOTALES.....	8	8	8	8	8	8	8

TABULACION ENCUESTA PADRES ACUDIENTES

ENCUESTAS:JARDIN 1	total : 7		
	La directora Katherina le Permite participar y	2	si
	Como es el trato de la directora Katherine para con	2	excelente
	Como es el trato de la directora Katherine para con las	2	muy bella persona
	Considera que la directora Katherine es buena	2	excelente - proactiva
	Como es el trato de la directora Katherine para con los y las compañeras de trabajo	2	bueno
	Considera que la directora Katherine debe tener	2	si
	No responden	5	
ENCUESTAS JARDIN 2	total : 13		
	La directora Katherina le Permite participar y	8	si
	Como es el trato de la directora Katherine para con	8	excelente
	Como es el trato de la directora Katherine para con las	8	muy bella persona
	Considera que la directora Katherine es buena	8	excelente - proactiva
	Como es el trato de la directora Katherine para con	8	bueno
	Considera que la directora Katherine debe tener	8	si
	No responden	5	

Según la información aportada por el operador y la recogida por medios propios por la supervisión se puede inferir que la directora en términos generales implementa comportamientos de respeto, cordialidad tanto para los docentes como para los padres y madres acudientes; teniendo también aceptación como coordinadora por su diligencia y carisma. En ningún momento se reciben dentro de los acercamientos situaciones que indique la mala prestación del servicio en l hogar Infantil Risitas del municipio de Alcala.

3. El supervisor del contrato lidera reunión entre la representante legal y la directora del Hogar Infantil Risitas en aras de generar acercamientos y entendimientos que permitan

llegar a acuerdos de entendimiento e implementación de acciones de mejora. Dentro de la reunión se da lectura a la queja y se hace la claridad que el supervisor está en calidad de veedor a la garantía de derechos y responsabilidades de las partes, pero no está en función de asumir roles que no le competen ya que lo presentado es de competencia total del empleador y/o operador y donde la situación presentada se debe abordar de cuerdo a las instancias que demandan el sistema laboral para el sector privado (código sustantivo del trabajo).

La señora Katherine al escuchar el contexto de lo manifestado tanto por el supervisor del contrato como por la representante legal del operador, manifiesta que efectivamente está de acuerdo que el ICBF no tiene acciones de competencia en la diligencia y que por ser una queja presentada a los actos comportamentales de la directora y no a la prestación del servicio, solicita que el proceso se debe de abordar a la luz del comité de convivencia laboral, en cumplimiento de la legislación laboral y que ella estará dispuesta a acatar y respetar las apreciaciones y compromisos que se establezcan en estos espacios; a lo cual todos estuvieron de acuerdo; pero el supervisor del contrato manifiesta que deben dar a conocer a la supervisión las conclusiones y de las acciones que se tomen y que se debe de evitar que dicha situación trascienda de manera negativa a la prestación del servicio.

Con lo anterior se da respuesta al reclamo SIM presentado de manera anónima y se agradece el interés de la quejosa, esto en aras de garantizar la armonía y el buen clima laboral que se debe de presentar dentro del Hogar Infantil Risitas.

Atentamente,



Oswaldo Abadia Garcia
Profesional Universitario – Supervisor del contrato 76010292026

Aprobó: Oswaldo Abadia Garcia – Centro zonal Cartago
Revisó: Oswaldo Abadia Garcia – Centro zonal Cartago
Proyectó: Oswaldo Abadia Garcia – Centro zonal Cartago