

Al contestar cite este número



Radicado No:
202549005000058241

Fundación, 2025-07-11

PETICIONARIO ANONIMO
PUBLICACIONESWEB@ICBF.GOV.CO
MAGDALENA - SANTA MARTA_MAGDALENA

RESPUESTA A PETICIONARIO SIM 24319049

De manera atenta la Dirección de Servicios y Atención del ICBF le informa que recibió su petición presentada mediante el radicado del asunto. En la que manifiesta lo siguiente: "A la Regional Magdalena se presenta peticionario (a), quien manifiesta que el talento humano del operador Fundación para el Desarrollo Social, la Protección y la prosperidad de la Infancia la Adolescencia y Adulto Mayor FUNDEPRINEZ, está inconforme con los tratos que se le viene dando a la población étnica del Consejo Comunitario CONCAFUM por parte de la coordinadora general Gina Leon Araujo de este operador en la zona rural dispersa contrato N 47001252025, que opera en los corregimientos de Fundación: Betania, vereda el 50, y Galaxia y eso ha afectado la prestación del servicio a los usuarios porque no comprende que está en zona rural dispersa, donde sus usuarios se encuentran a dos y tres horas del punto de encuentro, a veces quiere cambiar a los usuarios con tal de llenar los documentos que le exige el ICBF, el talento no aguanta esa presión y considera que la coordinadora no está cualificada para la atención de esta población étnica, inclusive llegaron a tener inconvenientes con la entrega de la dotación pero eso se ha solucionado."

En atención a su comunicación, nos permitimos informar que se realizó verificación de la situación manifiesta en su solicitud, con el fin de tomar las medidas del caso, así las cosas y de acuerdo con la revisión efectuada que hace parte el presente reclamo, se procede a dar respuesta al peticionario así:

www.icbf.gov.co



Es nuestro deber garantizar la prestación del servicio de forma óptima, desde el Centro Zonal Fundación, se adelantaron acciones de constatación e indagación frente a los sucesos descritos en su petición, de cuyo resultado se puede indicar lo siguiente:

1. Se realiza interacción con el talento humano contratado por la EAS Fundación para el Desarrollo Social, la Protección y la prosperidad de la Infancia la Adolescencia y Adulto Mayor FUNDEPRINEZ, con el fin de conocer por parte del talento humano la veracidad y ocurrencia de las situaciones expuestas en la petición, a través de llamada telefónica y reunión presencial y virtual (Herramienta Virtual Teams), la cual se evidencia a través de acta de reunión, que reposa en la carpeta del contrato.
2. Como resultado de estas interacciones se pudo constatar que:

- En lo relacionado con ... “quien manifiesta que el talento humano del operador Fundación para el Desarrollo Social, la Protección y la prosperidad de la Infancia la Adolescencia y Adulto Mayor FUNDEPRINEZ, está inconforme con los tratos que se le viene dando a la población étnica del Consejo Comunitario CONCAFUM por parte de la coordinadora general Gina Leon Araujo de este operador en la zona rural dispersa contrato N 47001252025, que opera en los corregimientos de Fundación: Betania, vereda el 50, y Galaxia y eso ha afectado la prestación del servicio a los usuarios porque no comprende que está en zona rural dispersa, donde sus usuarios se encuentran a dos y tres horas del punto de encuentro, a veces quiere cambiar a los usuarios con tal de llenar los documentos que le exige el ICBF.”, el talento humano ***no ha presentado inconvenientes*** de tipo personal con la profesional Gina Leon Araujo (mencionada en su petición), así como tampoco situaciones de “mal trato” hacia los diferentes compañeros de la UCAs adscritas al contrato en mención.

Sin embargo, se indica por parte de algunos de estos profesionales, que en algunas ocasiones se han presentado inconvenientes con el reporte de información a prontitud o bien inmediatez, pero esto obedece a que, por la ubicación tan dispersa de las UCAS y de los usuarios de estas zonas, propiamente, es difícil lograr la comunicación telefónica y el envío de documentos y/o información de manera oportuna hasta la Coordinación General.

Ante esto último, se sugiere por parte del talento humano crear estrategias alternativas para la remisión de la información, teniendo en cuenta las características territoriales, condiciones de las vías de acceso y medios alternativos de comunicación.

- En cuanto a lo relacionado con ... “considera que la coordinadora no está cualificada para la atención de esta población étnica...”, durante la indagación con

el talento humano, este indicó no tener inconvenientes profesionales con la Coordinadora.

Sin embargo, uno de los encuestados, indicó que, desde su percepción como integrante del consejo Afro, considera que “al ser un grupo Étnico” la profesional no está adelantando acciones que garanticen la implementación del enfoque diferencial étnico y que no está siendo apoyado este enfoque desde su Coordinación.

Por último, es importante dar claridad que, desde el Centro Zonal se verifica y valida los requisitos exigidos para el perfil del talento humano, que se aspira contratar por parte de la entidad, garantizando así que todo el talento humano contratado para la prestación del servicio de primera infancia, en este caso, EIC, cumpla con los requisitos exigidos para el cumplimiento del perfil, conforme a lo definido en la Guía Operativa del Servicio EIC Versión 1 del 24/11/2025; los cuales quedan aprobados por la Supervisora de Contrato en el marco del Primer Comité Técnico Operativo del contrato.

3. Como resultado, se adelantarán acciones administrativas por parte de la Supervisora de Contrato, con el fin que se pueda garantizar por parte de la EAS acciones que permitan o faciliten el desarrollo de acciones de mejora y correctivas, a las que considere haya lugar, en aras de una atención integral y fomentar buen clima laboral y trabajo en equipo al interior del talento humano.

Es preciso mencionar que, los soportes de las acciones mencionadas anteriormente para dar respuesta al peticionario se encuentran en el archivo físico y carpeta de la Entidad que reposa en el Centro Zonal, y que, por lo extenso del mismo, no es posible adjuntarlos a esta respuesta; sin embargo, en caso de ser necesario, el peticionario puede solicitarlos a esta instancia en el momento que lo requiera.

Extendemos nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas, y le agradecemos por poner en conocimiento su inconformidad, ya que con ello contribuye al fortalecimiento de las estrategias de mejora continua que esta Entidad debe emprender frente a los diversos procesos y procedimientos que se adelantan en pro de la protección de la niñez y la adolescencia de nuestro país.

Es de anotar que la Misión del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar consiste en Trabajar con calidad y transparencia por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Cecilia De la Fuente de Lleras

DIRECCION REGIONAL MAGDALENA

Centro Zonal Fundacion (Magdalena)

CLASIFICADA



niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas. Por lo cual procuramos contar con profesionales idóneos para prestar un excelente servicio, destacando que todos nuestros procesos son de manera pública y puede acceder a través de nuestra página web www.icbf.gov.co.

Si requiere información sobre programas, trámites y servicios del ICBF, consulte nuestro portafolio de servicios en la página web, ingresando al enlace: <https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf>. También podrá solicitar asesoría en Derecho en Familia, y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias las 24 horas del día a través de nuestros canales de atención, Línea Gratuita Nacional: 01-8000-91-8080, correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co y en la página web www.icbf.gov.co, opciones: Solicitudes PQRS, Chat ICBF, Videollamada o Llamada en Línea.

Recuerde que, si desea reportar un caso por presunta vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo podrá realizar a través de la Línea 141, de las líneas de WhatsApp: 320 239 16 85 – 320 239 13 20 o por cualquiera de nuestros canales de atención.

Disculpándome por las molestias ocasionadas.

Cordialmente.



ANA CECILIA ROMERO CALDERON

Coordinadora (E) Centro Zonal Fundación

ICBF Regional Magdalena

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Centro Zonal Fundacion
Calle 11 N° 7B -04
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080