

60003

Al contestar cite este número



Radicado No:

202660003000154821

Cali, 07 de septiembre de 2026

Señores:
PETICIONARIO ANÓNIMO
VALLE DEL CAUCA - CALI

Asunto: NOTIFICACIÓN POR AVISO - RESPUESTA PETICIÓN SIM No. 1765226555

Cordial saludo,

En atención a su reclamo, en el cual manifiesta que: *“...el Hogar Infantil Mis Años de Fantasía ubicado en la calle 49 Norte #3N - 104 en la ciudad de Cali; desde hace aproximadamente 15 días no está prestando sus servicios. Indica “la razón que dan es que resulto con daños por el terremoto, pero no es así”, adicional reporta que la directora Lizeth Castaño no ha tenido empatía frente a la situación, pues indica ha hecho comentarios como “si a ustedes se les da la gana, pues busquen otro jardín” situación que le genera inconformidad, pues indica no ha sido la primera vez que la directora tiene actitudes inhumanas y groseras...”*.

Nos permitimos informarle que, desde el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF se desarrollaron las siguientes acciones:

1.-Sobre el asunto relacionado en el reclamo donde hace referencia a la suspensión del servicio en los días posteriores al sismo ocurrido el día 10 de agosto de 2026 y que afectó varias infraestructuras en la ciudad de Cali, nos permitimos manifestar que desde el orden nacional y regional, el ICBF, con el fin supremo de garantizar la integridad física y la seguridad de las niñas y niños usuarios, así como del talento humano, determinó suspender de inmediato la atención en los servicios de Primera Infancia, tal como lo hicieron todos los establecimiento educativos de la ciudad.

Nuestros lineamientos técnicos indican que la suspensión corresponde a una medida excepcional que se aplica cuando no es posible garantizar las condiciones de seguridad, calidad y operación del servicio. Frente a lo cual se establece la flexibilización del servicio como una estrategia definida por el ICBF para garantizar la continuidad de la atención mediante ajustes operativos que permitan mantener el servicio sin interrumpir la atención a los beneficiarios.

PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN Y PROTECCIÓN DE LA VIDA

La Ley 1523 de 2012 establece que la gestión del riesgo es responsabilidad de las autoridades y de los habitantes del territorio nacional y exige a entidades públicas, privadas y comunitarias desarrollar las actuaciones correspondientes dentro de sus competencias. Igualmente, impone a las personas deberes de precaución, solidaridad, autoprotección y acatamiento de las instrucciones impartidas por las autoridades.

Especial importancia adquiere el principio de precaución. Cuando exista la posibilidad de daños graves o irreversibles para la vida, los bienes o los derechos de las personas, la ausencia de certeza científica absoluta no impide adoptar medidas preventivas para evitar la materialización del riesgo.

En aplicación de este principio, cuando una Unidad de Servicio presente grietas, desprendimientos, inclinaciones, fallas en cubiertas, muros, columnas, placas, escaleras, redes de servicios públicos u otros signos que razonablemente permitan advertir una posible afectación de la seguridad del inmueble, no deberá mantenerse o reanudarse la atención presencial en dicho espacio mientras no se haya descartado técnicamente la existencia de un riesgo para las niñas, niños, familias y talento humano.

Esta medida no constituye el cierre de la Unidad de Servicio ni supone anticipadamente que el inmueble sea inhabitable. Se trata de una actuación preventiva destinada a evitar la exposición de sujetos de especial protección constitucional a un riesgo que todavía no ha sido técnicamente descartado. (documento interno: LINEAMIENTOS JURÍDICOS Y RUTA DE ACTUACIÓN FRENTE A AFECTACIONES EN UNIDADES DE SERVICIO DE PRIMERA INFANCIA OCASIONADAS POR EL SISMO DEL 10 DE AGOSTO DE 2026 Aplicable a Operadores, Entidades Administradoras del Servicio –

EAS, Hogares Infantiles – HI, Hogares Comunitarios de Bienestar – HCB, CDI, HCB FAMI y demás servicios de educación inicial Santiago de Cali – agosto de 2026).

Por lo tanto, frente a este punto, dos precisiones:

- La atención remota constituye una forma de atención donde se garantiza el acompañamiento, la orientación y la alimentación complementaria para los niños, niñas y sus familias.
- Para retomar el inicio de la atención presencial, se requiere un concepto técnico frente al estado de la infraestructura y, donde existan daños del inmueble, se deben realizar las reparaciones que correspondan, para no exponer a los niños, ni al talento humano a ningún riesgo por elementos no reparados de manera oportuna.

Ante lo anterior, la EAS FUNDACION SOCIAL EL BUEN SAMARITANO a través del contrato de aporte 76010632026, mediante el cual administra el servicio que se brinda en el Hogar Infantil Mis Años de Fantasía, reporto que el 24 de agosto se realizó la revisión técnica de la infraestructura por parte del Ingeniero Civil GERMAN ALONSO GIRALDO VIVAS, esta revisión permitió obtener la valoración de daños y las consiguientes reparaciones que se requieren para garantizar la seguridad de niños, y talento humano y así, retomar la atención presencial. Respecto de este informe, la Entidad se encuentra gestionando los recursos y adelantando las reparaciones que corresponden.

2.-Sobre el asunto relacionado con la respuesta de la Directora del Hogar Infantil, la EAS FUNDACION SOCIAL EL BUEN SAMARITANO en calidad de empleador de la Señora Castaño, adelantó la revisión de un presunto hecho de maltrato a usuario, analizando las comunicaciones enviadas a padres de familia. De la revisión de estas comunicaciones escritas y en acta de descargos a la directora, se concluye que, no se evidencia que exista trato discriminatorio o irrespetuoso, se ofreció como una posibilidad, para aquellos padres que no podían, por múltiples circunstancias, esperar los resultados de los arreglos en la infraestructura, acceder a otros prestadores del servicio de Primera Infancia. Sin embargo, para la mejora continua del servicio, se harán capacitaciones a todo el personal, sobre la importancia de la comunicación asertiva con toda la comunidad educativa.

Agradecemos por informar oportunamente estas situaciones, lo que nos permite fortalecer la mejora continua del servicio. Esperamos haber dado respuesta a su solicitud y agradecemos darnos a conocer sus inquietudes y necesidades. En caso de requerir comunicarse nuevamente con nosotros nuestros canales de atención son: Línea Nacional 018000918080, página web www.icbf.gov.co/servicios correo electrónico Atencion.Ciudadano@icbf.gov.co

El presente documento se fija por un término de: 5 días en la página web:

www.icbf.gov.co/servicios/respuestas-derechos-de-peticion, en la cartelera del CZ Ladera y la cartelera del Hogar Infantil.

FECHA DE FIJACION: 7 de septiembre de 2026

FECHA DE DESFIJACIÓN: 11 de septiembre de 2026

Atentamente,



LILIANA SARRIA PARRA

Profesional Especializado

Coordinadora Centro Zonal Ladera

ICBF Regional Valle del Cauca

Reviso y aprobó: Liliana Sarria Parra - Profesional Especializado - Coordinadora CZ Ladera

Proyecto/Elaboró: Martha Elena Jurado Montalvo - Profesional Especializado CZ Ladera