

Al contestar cite este número



Radicado No:

202631010000189241

Dabeiba, 21 de octubre de 2026

Señor(a):

Peticionario(a)

Dabeiba-Antioquia

Asunto: Respuesta PQRS SIM 11711556

Respetado(a) peticionario(a).

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF-¹ conforme los instrumentos normativos que le confieren la protección integral y la garantía de derechos de niñas, niños, adolescentes y sus familias; y las disposiciones que demarcan sus competencias señaladas en la Ley 75 de 1968²; Ley 7 de 1979³ y la Ley 1098 de 2006⁴; y en atención a la solicitud del asunto presentada en la cual solicita *“Se presenta en las instalaciones del Centro Zonal un peticionario anónimo, quien pone en conocimiento presuntas situaciones relacionadas con la prestación del servicio de la madre FAMI, señora Silvia Milena David. Refiere que los encuentros con las familias no se están realizando en el lugar previamente establecido para su desarrollo. Asimismo, manifiesta que las madres usuarias han realizado observaciones y sugerencias orientadas a fortalecer la calidad pedagógica de los encuentros, señalando que, según ellas, no se evidencia ambientación ni planeación de actividades o temas de interés para el aprendizaje y desarrollo de los niños y niñas. Indica además que, ante dichas observaciones, la madre FAMI ha manifestado que, si desean otro tipo de actividades, estas deben ser planeadas por las mismas madres usuarias. De igual manera, señala que los encuentros se están*

¹ Estructura definida en el Decreto 987 de 2012 modificado por los Decretos 1927 de 2013 y 879 de 2020, así como el Decreto 1074 de 2023 a través del cual se integró al Sector Administrativo de Igualdad y Equidad y quedó como entidad adscrita del Ministerio de Igualdad y Equidad.

² Por la cual se dictan normas sobre filiación y se crea el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

³ Por la cual se dictan normas para la protección de la Niñez, se establece el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, se reorganiza el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y se dictan otras disposiciones. Ley reglamentada por el Decreto 2388 de 1979.

⁴ Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia. Modificada por la Ley 1878 de 2018 y reglamentada parcialmente en su artículo 205 por el Decreto 936 de 2013 compilado por el Decreto 1084 de 2015.

realizando únicamente una vez por semana y que, en algunas ocasiones, se desarrollan de manera virtual, debido a que la madre FAMI refiere encontrarse realizando actividades de recolección de café. Como datos de ubicación, Municipio de Peque, vereda Los Llanos.."

En el marco de nuestras competencias y con el fin de dar respuesta de fondo a su solicitud, nos permitimos informarle que La CORPORACIÓN JUNTOS POR VOS, en calidad de Entidad Administradora del Servicio (EAS), agradece que haya puesto en conocimiento las situaciones relacionadas con la prestación del servicio HCB FAMI en la vereda Los Llanos, municipio de Peque, Antioquia. La información recibida es importante para revisar las condiciones de atención y promover la prestación del servicio con calidad, oportunidad y enfoque de garantía de derechos de las niñas, los niños y sus familias.

En atención a la petición SIM 11711556, remitido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) el 5 de octubre de 2026, informamos las actuaciones adelantadas y las medidas de seguimiento definidas, de acuerdo con la documentación disponible a la fecha.

La petición hace referencia a posibles cambios en los lugares de encuentro, aspectos relacionados con la ambientación y la planeación de las experiencias pedagógicas, el uso de encuentros virtuales o semanales y una presunta solicitud a las familias para diseñar actividades. La Corporación revisó estos asuntos y los mantiene sujetos a verificación; por tanto, no se presentan como hechos plenamente establecidos mientras no se contrasten con los registros y soportes correspondientes.

El 14 de octubre de 2026 se realizó una reunión virtual con la agente educativa vinculada al servicio, durante la cual se socializó la petición, se escuchó su versión y se brindaron orientaciones técnicas. Según el acta, la agente indicó que ha utilizado la cancha sintética o el salón comunal por considerar que ofrecen mejores condiciones de espacio y seguridad que el patio de su vivienda, y reconoció que no había solicitado autorización previa a la entidad ni al ICBF para utilizarlos.

Frente a esta situación, se identificó la necesidad de gestionar y formalizar el lugar autorizado para los encuentros, así como comunicar claramente a las familias el

sitio de atención que corresponda. La Corporación también orientó sobre el cumplimiento de los horarios y la modalidad de atención establecidos.

La agente educativa manifestó que realizó encuentros virtuales en dos ocasiones por circunstancias relacionadas con el clima, la distancia o situaciones de salud de algunas familias, y que organiza las experiencias pedagógicas considerando los intereses de las niñas y los niños y consultando a las familias sobre temas de su interés. Estas manifestaciones serán contrastadas con las planeaciones, los cronogramas y los registros de atención disponibles, para verificar su correspondencia con las orientaciones aplicables.

Asimismo, se reiteró la importancia de fortalecer la intencionalidad pedagógica, la ambientación de los espacios y la planeación de experiencias pertinentes. La participación de las familias puede aportar al reconocimiento de sus intereses y contextos, sin trasladarles la responsabilidad que corresponde a la agente educativa en la planeación y desarrollo de las experiencias.

Como parte de la verificación, se realizaron llamadas telefónicas a parte de las familias usuarias del servicio. Las cuales familias contactadas expresaron comentarios positivos sobre la atención recibida, destacando aspectos relacionados con el trato, la disposición, la creatividad y el acompañamiento de la agente educativa, así como la entrega de complementos alimentarios. En términos generales, la percepción recogida durante las llamadas efectivamente atendidas fue favorable. No obstante, esta información corresponde únicamente a las cuatro familias con las que se logró establecer comunicación y no permite atribuir la misma percepción a las familias restantes ni descartar, por sí sola, las situaciones específicas señaladas en la petición.

Medidas de seguimiento Para dar continuidad a la revisión, la Corporación definió las siguientes acciones de seguimiento:

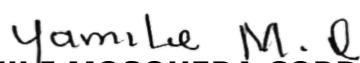
- Gestionar la autorización o formalización del lugar de atención y comunicar a la agente educativa el sitio que resulte autorizado.
- Revisar las planeaciones pedagógicas, la ambientación y los registros de los encuentros correspondientes al periodo relacionado.
- Consolidar las fechas, motivos y soportes de las atenciones virtuales reportadas.

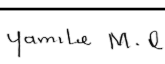
- Completar y documentar la verificación de las percepciones de las familias, con protección de los datos personales.
- Realizar la diligencia interna de descargos programada para el 23 de octubre de 2026, garantizando el debido proceso, y documentar sus resultados.
- Efectuar seguimiento a los compromisos y conservar evidencias verificables de las acciones implementadas. A la fecha de esta comunicación, la diligencia de descargos se encuentra programada para el 23 de octubre de 2026 y aún no se ha realizado.

En los anteriores términos, se da respuesta a su solicitud. Cabe destacar que, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, está comprometido con la correcta ejecución en la labor con los programas y procesos.

Reiteramos nuestro compromiso con la garantía de los derechos de la primera infancia, actuando conforme a los lineamientos establecidos por el ICBF y la normatividad vigente, procurando siempre brindar información clara y oportuna a las familias usuarias.

Atentamente,


YAMILE MOSQUERA CORDOBA
Coordinadora y Supervisora de contratos
Centro Zonal Occidente Medio

ROL	NOMBRE - CARGO	FIRMA
Proyectó	Maria Jose Toro Vega - Auxiliar Administrativo.	
Revisó	Yamile Mosquera Cordoba - Coordinadora y Supervisora de Contratos	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.		