

Al contestar cite este número



Radicado No:
202660013000000241

Ciudad, 02 de enero de 2026

ANONIMO ANONIMO PUBLICACIONESWEB@ICBF.GOV.CO
CLL 0 NO 0-01
BOGOTA D.C. - BOGOTA D.C.

RESPUESTA DP_RECLAMO-SIM 1764876820

Respetado señor (a)

En mi calidad de Supervisor del Operador de primera Infancia del Centro Zonal Cartago de la Regional Valle del Cauca del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, a través del presente escrito, me permito dar respuesta oportuna y dentro de los términos legales, a la petición SIM No 1764876820, documentada el día 16 de diciembre y direccionada a quien suscribe como Supervisor del Operador el día 23 de diciembre, en la que se pone en conocimiento situaciones que presuntamente se presentaron CDI de Obando, ubicado en la carrea 4 Etapa II Barrio San Rafael municipio de Obando, Valle

Una vez conocida la petición por parte del suscrito, en calidad de supervisor del contrato 76003962025 firmado entre el ICBF y La Asociación la Cumbre, se procede a efectuar las respectivas diligencias con el Operador en mención y las cuales se describen a continuación:

- El día 22 de diciembre del 2025, se envía correo electrónico a la Representan legal de la Asociación La Cumbre CDI de Obando, en el cual se solicita explicación de los presuntos hechos expuestos por el peticionario

El día 30 de diciembre de 2025, La representante legal de la Modalidad envía comunicación escrita en la cual se describen acciones adelantadas:

“En atención a la queja presentada, en articulación con el Talento Humano y la Asociación operadora, se permite dar respuesta a los aspectos señalados, precisando las actuaciones adelantadas, los soportes existentes y las medidas adoptadas, en observancia de los principios de legalidad, buena fe, responsabilidad administrativa y continuidad del servicio público de atención integral a la primera infancia, conforme a los lineamientos del ICBF y la normatividad vigente.

HECHOS

“Entre los hechos expuestos, refiere que los equipos antropométricos no se encontrarían en adecuadas condiciones y que, pese a haberse solicitado su reposición, no se habría obtenido respuesta. Así mismo, indica que varios padres de familia retiraron a los niños y niñas del servicio, argumentando que estos permanecían la mayor parte del tiempo al cuidado de auxiliares, mientras las madres jardineras realizaban labores administrativas junto con la coordinadora.

Adicionalmente, señala que, en el marco de la terminación del contrato del talento humano en la modalidad CDI, la Asociación y algunos representantes de padres de familia habrían asumido actitudes presuntamente amenazantes hacia el personal, advirtiendo que cualquier queja no tendría consecuencias para la Asociación, sino para los trabajadores.

Manifiesta también que, presuntamente desde el Centro Zonal de Cartago, se habrían impartido decisiones que obligaron a las auxiliares de alimentación a trabajar con una boquilla de gas en mal estado, situación de la cual no se tiene certeza sobre su origen. Indica que dicha situación fue finalmente solucionada tras la intervención del supervisor del contrato. Añade que los alimentos no llegaban en los horarios establecidos, lo que habría generado presiones al talento humano para realizar recolectas de dinero con el fin de garantizar la alimentación de los niños y niñas.

Igualmente, refiere que no se entregaba oportunamente la papelería necesaria, obligando al personal a desarrollar actividades con recursos propios, y que presuntamente la coordinadora Ángela Rengifo presionaba a los trabajadores para vender ropa de segunda mano con el fin de adquirir materiales.

En relación con la cobertura, manifiesta que se asignaron 115 cupos, de los cuales solo 35 padres de familia participaron, cuando se requería la participación presencial de 75. Señala además que, en varias ocasiones, se habría suspendido el servicio de agua por falta de pago por parte de la Asociación y que, al intentar elevar quejas, la coordinadora presuntamente amenazaba al personal, alegando tener contacto directo con el Centro Zonal, lo cual podría perjudicar a quienes formularan reclamaciones.

Adicionalmente, indica que algunos padres de familia habrían recibido amenazas mediante “panfletos”, razón por la cual se les habría impedido continuar en las modalidades, decisión que atribuye a la coordinadora. Finalmente, refiere una alta rotación de agentes educativos, señalando que tanto la representante legal como la coordinadora tenían conocimiento de estas situaciones, sin que se evidenciaran acciones de gestión para solventarlas. Menciona, además, que en la modalidad campesina operada por la Asociación también se evidenciarían deficiencias en la distribución de recursos, aunque aclara que no cuenta con información concreta que permita certificar dichas afirmaciones”.

RESPUESTA

En atención a la queja presentada, la Asociación de Hogares de Bienestar La Cumbre y el Centro de Desarrollo Infantil se permiten manifestar que las situaciones descritas corresponden a afirmaciones de carácter general, algunas de ellas carentes de soporte probatorio concreto, y otras que ya han sido objeto de atención, gestión y/o aclaración en el marco de las obligaciones contractuales y los lineamientos establecidos por el ICBF.

Se precisa que la Asociación, en su calidad de operador del servicio, ha actuado conforme a los principios de buena fe, diligencia, transparencia y responsabilidad administrativa, adelantando las gestiones necesarias frente a las situaciones operativas y administrativas que se han presentado, dejando los respectivos soportes documentales y reportes a las instancias competentes, incluido el ICBF y la supervisión contractual.

Así mismo, se aclara que las decisiones relacionadas con reposición de equipos, asignación de recursos, lineamientos técnicos y administrativos, así como las determinaciones de orden

contractual, corresponden a las competencias del ICBF, frente a lo cual la Asociación ha cumplido con la obligación de informar oportunamente las necesidades identificadas de los Equipos antropométricos donde se informa que el CDI cuenta con los equipos antropométricos disponibles, los cuales permanecen en la unidad de servicio, y que se realizó la entrega del tallímetro correspondiente. En relación con la pesa faltante, esta se encuentra en proceso de entrega, con llegada prevista para el mes de enero, situación que obedece a la limitada disponibilidad de dicho elemento en los almacenes proveedores.

Así mismo, se precisa que la adquisición de los equipos está sujeta a la disponibilidad de los recursos económicos de la canasta asignada. En calidad de operador del servicio, se realiza el respectivo informe de necesidades; no obstante, la aprobación y decisión sobre dichas adquisiciones corresponde al ICBF, entidad que tiene pleno conocimiento de la situación aquí descrita.

Respecto a las presuntas amenazas, presiones indebidas o actuaciones irregulares atribuidas a funcionarios o representantes, se deja constancia de que la Asociación no promueve ni tolera conductas que vulneren los derechos del talento humano, y que cualquier señalamiento de esta naturaleza deberá ser puesto en conocimiento de las autoridades y canales formales correspondientes, con el fin de garantizar el debido proceso y el derecho a la defensa.

Dentro de los procesos de evaluación en ningún momento el equipo de ninguna de las dos modalidades manifestó amenazas.

En relación al arreglo de la estufa, desde la Asociación se adelantaron de manera oportuna las gestiones necesarias para el arreglo de la estufa, con el fin de garantizar condiciones adecuadas, seguras y funcionales para la preparación de los alimentos. Así mismo, se deja constancia de que la Asociación cuenta con un equipo de mantenimiento, el cual ha estado permanentemente atento a la identificación, atención y seguimiento de los daños y requerimientos de mantenimiento que se presenten en la unidad de servicio.

Frente a los Elementos de aseo y material pedagógico, la Asociación deja en el CDI una cantidad suficiente de elementos de aseo y material de trabajo para la atención de los usuarios, garantizando el inicio del programa correspondiente a la vigencia 2026, de la misma manera mes a mes se realizaba la entrega de materiales de acuerdo a lo requerido para cada unidad de servicio; el equipo manifiesta que no se pidieron recolectas de dinero, por el contrario resaltan la entrega de los mismos en comparación en vigencias pasadas.

Frente a lo manifestado respecto a la presunta suspensión del servicio de agua por falta de pago, se aclara que la Asociación realizó de manera oportuna y continua los pagos correspondientes, sin que exista evidencia de mora o incumplimiento que hubiera dado lugar a la suspensión del servicio por dicha causa.

El corte de agua presentado obedeció a una situación de orden territorial y ajena a la voluntad y responsabilidad de la Asociación, relacionada con la prestación general del servicio en el municipio, circunstancia que afectó a la comunidad en general y no de manera exclusiva al CDI.

Así mismo, se precisa que no existen instrucciones institucionales ni actuaciones formales por parte de la coordinación que impliquen amenazas, presiones o limitaciones al derecho del talento humano para elevar quejas, peticiones o reclamos ante las instancias correspondientes, incluido el Centro Zonal del ICBF, la Asociación reitera su disposición permanente a que cualquier inconformidad sea tramitada a través de los canales formales, garantizando el respeto al debido proceso y a los derechos laborales del personal.

En relación con lo manifestado sobre una presunta alta rotación de agentes educativos, se aclara que durante la vigencia del contrato en las modalidades atendidas se presentaron únicamente dos (2) renunciaciones, correspondientes a una maestra jardinera y una profesional en nutrición, así como el cambio de perfil laboral de la colaboradora Eliza, situación que no constituye desvinculación ni rotación, sino una reorganización interna del talento humano. Estas novedades fueron conocidas y gestionadas conforme a los procedimientos establecidos en el

Manual Institucional V7, sin que se configure una rotación atípica o irregular que afectara la prestación del servicio.

Así mismo, frente a las afirmaciones relacionadas con una supuesta deficiencia en la distribución de recursos en la modalidad campesina, se precisa que dichas manifestaciones carecen de información concreta y soportes verificables, por lo cual no es posible establecer ni atribuir irregularidades en dicha modalidad con base en lo señalado; ya que mes a mes se hacen las legalizaciones dé cuenta con ICBF, quienes revisan los recursos ejecutados con soportes.

Frente a lo señalado respecto a presuntas amenazas dirigidas a padres de familia mediante “panfletos” y a la supuesta restricción para continuar en las modalidades del servicio por decisión de la coordinación, se precisa que la Asociación no tiene conocimiento ni registro formal de hechos de esta naturaleza. Así mismo, el equipo de trabajo manifiesta de manera expresa que no recibió amenazas por parte de padres de familia, ni se reportaron situaciones que pusieran en riesgo la integridad del personal o de las familias usuarias. En consecuencia, al no existir reportes, denuncias formales ni soportes que respalden dicha afirmación, no es posible establecer la ocurrencia de los hechos descritos.

Finalmente, se precisa que la prestación del servicio no ha sido suspendida de manera arbitraria ni se ha generado afectación comprobada al bienestar de los niños y niñas atendidos, reiterando el compromiso institucional con la mejora continua, la atención integral a la primera infancia y el cumplimiento estricto de la normatividad vigente.”

Por lo anterior y como resultado del análisis de la respuesta del Operador, y las visitas en sitio, correos electrónicos informativos, me permito hacer unas precisiones en los puntos que tengo conocimiento de los presuntos hechos mencionados en su petición:

1. No tuve durante la supervisión queja alguna sobre amenazas al talento humano proveniente de la coordinación del CDI.
2. En cuanto al escape de gas, tuve conocimiento y me dirigí de manera inmediata para verificar la situación, la cual solicite en el término de la distancia, el arreglo del escape proveniente de un fogón de la estufa. La cual se arregló.
3. En las visitas por parte del equipo de apoyo a la supervisión, no se encontró ningún faltante de material pedagógico.
4. La suspensión del agua por falta de pago, el operador mensualmente tiene que enviar las evidencias con cada soporte del pago de los servicios públicos. El día 30 de septiembre del 2025 se me envió un correo electrónico informándome de una suspensión del agua no solo en el CDI sino en los barrios aledaños, por lo cual autorice la salida de los niños y niñas sobre el medio día.
5. En cuanto al cambio del talento humano, no se presentó de manera significativa que implicara una deficiencia en el servicio en el CDI
6. En cuanto al punto de la modalidad campesina se presentaron inconvenientes en las obligaciones contractuales por lo que desde la supervisión se realizó varios requerimientos al respecto.
7. En referencia a los panfletos tengo conocimiento que estos se deben al orden público que se presenta en el municipio de Obando, pero esto no impidió que se prestara la atención adecuada en el CDI

Por lo anterior y como resultado del análisis de la respuesta del Operador, se concluye que los argumentos presentados son suficientes para determinar que no se presentaron

incumplimientos de parte del Operador en lo referido a las obligaciones contractuales en el marco de la prestación del servicio, toda vez que las que se presentaron se les realizo requerimiento, las cual ya fueron subsanadas y en otras que no fueron incumplimientos se me comunicaron de manera inmediata a través del correo institucional.

Con lo anterior se considera resuelto su Derecho de Petición - Reclamo al Servicio de Atención Operado por la Fundación Despertando Corazones para la Modalidad de Restablecimiento de Derechos, cuya Operación está amparada en el contrato de aportes No. 76003962025 y Supervisado por quien suscribe no sin antes mencionar que, las evidencias de gestión del DP-Reclamo se cargaron en el Sistema de Información Misional en la petición 1764876820.

Cordialmente,



JOHN JAIRÓ PULIDO LEÓN
Supervisor de Contrato
Centro Zonal Cartago
ICBF Regional Valle

Aprobó: John Jairo Pulido León supervisor de contrato
Revisó: John Jairo Pulido León supervisor de contrato
Proyectó: John Jairo Pulido León supervisor de contrato