

Al contestar cite este número



Radicado No:
202637001000029961

Ciudad, 19 de marzo de 2026

Señor(a):
ANÓNIMO
Manizales, Caldas

Asunto: Respuesta derecho de petición Radicado SIM 1764971512.

Cordial Saludo,

Dando respuesta a su solicitud, según petición con Radicado No SIM 1764971512, donde manifiesta:

"...Se comunica peticionario (a), mencionando que está inconforme con cómo se están llevando los procesos dentro de la institución Jardín Infantil Caritas Felices 1 del ICBF, con operador Corcoanber. Ciudadano (a) refiere: "yo ingresé a mi hijo y no tiene una docente, todos los días le toca una auxiliar diferente. No hay docentes, no sabemos con qué profesor va a estar. Esto ocurre desde hace 1 mes que ingresó a dicha institución". Indica que ya fue presencialmente y le han dicho que la coordinadora que estaba, ahora es docente y no ha querido "coger el grupo" y pone a los auxiliares a hacerse cargo; por otro lado, refiere que también le han dicho que no hay presupuesto; indica "todos estamos perjudicados", ya que son 5 grupos de niños y ninguno tiene apoyo de ningún docente, porque los auxiliares son los que están tomando el cargo de docentes. Son dos auxiliares y cada una se hace cargo de un grupo..."

Nos permitimos manifestar, en relación con lo expuesto por el peticionario, quien refiere que no conoce cual docente tiene asignado su hijo, ya que todos los días le toca una auxiliar diferente. Es importante precisar que actualmente desde el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF– se realizó la constatación correspondiente con el fin de revisar la situación expuesta y dar trámite adecuado a su solicitud.

Se identificaron diversas situaciones relacionadas con la prestación del servicio, frente a las cuales se realizará un seguimiento detallado con el fin de verificar el cumplimiento de las orientaciones impartidas y las acciones correctivas establecidas. Este seguimiento permitirá confirmar que las medidas adoptadas por el equipo administrativo y pedagógico estén siendo implementadas de manera adecuada y oportuna, garantizando así la atención pertinente a lo reportado y el mejoramiento de los procesos dentro de la institución.

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Sede DIRECCION REGIONAL CALDAS
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

De acuerdo con los Lineamientos, Guías y Manuales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, resulta fundamental que el talento humano asignado a cada unidad de servicio corresponda al número de cupos autorizados, conforme a lo establecido en la tabla de referencia definida para esta modalidad. A continuación, se presenta dicha tabla:

COMPONENTE	CONCEPTO	DESCRIPCION
TALENTO HUMANO	Cordinador/a	Un coordinador de tiempo completo por unidad de 200 beneficiarios
	Agente Educativo	Un docente de tiempo completo por grupo de atención de 20 participantes
	Auxiliar Pedagógico	Un auxiliar pedagógico de tiempo completo por cada 50 participantes

En la verificación realizada, se constató la existencia de una agente educativa que se encontraba en proceso de selección, conforme a lo dispuesto en la **Guía Operativa del Servicio Centro de Desarrollo Infantil – CDI, versión 2**. Es importante mencionar que la demora en su vinculación obedeció a que, por parte de la Entidad Administradora y de la Coordinación del servicio, no se remitió inicialmente la documentación completa ni en los términos requeridos en la solicitud de vinculación. Por tal motivo, fue necesario retroalimentar la propuesta presentada para poder continuar con el trámite correspondiente y proceder con la respectiva aprobación institucional.

Adicionalmente, se realizaron llamadas a una muestra de madres y acudientes de niños y niñas de cada salón, con el fin de conocer su percepción frente al servicio. En términos generales, las respuestas obtenidas fueron positivas, destacándose expresiones como: *“todo muy bien, no tengo quejas”, “mi hija super adaptada, igualmente luego con el cambio de profe, está contenta en el CDI”, “nos ha ido demasiado bien, la profe es excelente, la niña es feliz en el jardín”, “la verdad no he tenido problemas, mi hijo lleva dos años y su adaptación es completa, con la profe muy bien, siempre informados de todo lo que pasa en el CDI”, “bien, hasta el momento no ha ocurrido ningún percance, se ha adaptado”*. Solo una acudiente manifestó que inicialmente su hija estaba con una docente y posteriormente quedó solo con la auxiliar; al indagar en el CDI le informaron que el cambio obedecía al proceso de contratación. Señaló, además: *“creo que es mucha cantidad de niños, 25 para una sola; de resto sin problemas”*.

Una vez revisada la situación expuesta por el peticionario y adelantada la verificación correspondiente en el Centro de Desarrollo Infantil Caritas Felices 1, se identificó la necesidad de reforzar algunos aspectos relacionados con la adecuada distribución de los Agentes Educativos y Auxiliares Pedagógicas, tanto en la atención cotidiana como en los casos en los que se presenten novedades o ausencias en el talento humano.

Tanto el ICBF como la entidad contratista reconocen la importancia de garantizar una atención adecuada y oportuna a los niños, niñas y sus familias. En consecuencia, se continuará realizando seguimiento al cumplimiento de los lineamientos técnicos y operativos establecidos para el servicio, con el propósito de asegurar el mantenimiento de los estándares de calidad exigidos.

Finalmente, la Entidad Operadora deberá implementar de manera inmediata las acciones de mejora definidas, especialmente aquellas relacionadas con la organización y disposición del talento humano para la atención de los niños y niñas cuando se presenten novedades en la planta de personal.

Agradecemos profundamente su disposición para expresar sus inquietudes, ya que estas contribuyen al mejoramiento continuo del servicio prestado a la primera infancia. Le reiteramos nuestro compromiso con la vigilancia constante de nuestras operaciones y nuestra disposición para atender y resolver cualquier situación que pueda afectar la calidad del servicio.

Cordialmente,



ERIKA LILIANA GIRALDO SANTA
Coordinadora Centro Zonal Manizales 1
ICBF Regional Caldas



ROMAN OSWALDO GARCIA LONDOÑO
Supervisor del contrato
Centro Zonal Manizales 1

Proyecto: Ana María Castaño Ramírez- Nutricionista. Centro Zonal Manizales 1.
Revisó: Laura Calderón Bolívar. Abogada Contratista Centro Zonal Manizales 1.
Revisó y aprobó: Erika Liliana Giraldo Santa – Profesional Universitario.

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Sede DIRECCION REGIONAL CALDAS
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080