

Al contestar cite este número



Radicado No:

202659005000035561

Lérica, 2026 -05-19

**Señor:**

ANÓNIMO

Lérica- Tolima

[publicacionesweb@icbf.gov.co](mailto:publicacionesweb@icbf.gov.co)

**ASUNTO: RESPUESTA AL PETICIONARIO ANÓNIMO SIM 1765040295.**

Me permito informarle que, en atención a su solicitud, la cual ingreso mediante SISTEMA DE INFORMACIÓN MISIONAL la petición con número de petición **1765040295** (...) la cual reposa en el sistema SIM.

- El día 20/04/2026 el área de atención al ciudadano realiza la creación de petición - SIM **1765040295** - reclamo y direcciona al profesional competente.
- El día 20/04/2026 Se comunica peticionario(a) con el fin de poner en conocimiento la situación que se viene presentando hace aproximadamente un mes en el centro zonal de Lérica, Tolima. Refiere que la supervisora Leidy Valderrama las trata de una manera inadecuada y ofensiva, así mismo, hace mención de la psicóloga, la cual hace parte del personal de planta de la unidad (la única persona de planta en el establecimiento), también las trata de mala manera y les expresa que ella, al no deberle ningún favor a los políticos, puede actuar de la manera en la que ella quiera. Manifiesta que, el día de hoy la coordinadora del centro zonal recibió la queja, en donde reunió al personal del centro zonal y les refirió que ese tipo de quejas no se debían colocar por medio de la línea, dado que ella es la encargada de gestiona

[www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)



dichas quejas. Refiere que, la coordinadora del centro zonal Marcela Zapata, expresó que ellas como trabajadoras debían hacerles caso a las funcionarias y guardar silencio. Por último, manifiesta que las personas anteriormente mencionadas les revisan sus objetos personales.

Me permito informarle que, en atención a su solicitud registrada en el Sistema de Información Misional (SIM) bajo el número **1765040295**, y en el marco de los lineamientos técnicos, guías operativas y manuales del ICBF para la modalidad familiar y comunitaria del servicio de Educación Inicial en el Hogar (EIH) en operación directa, se brinda respuesta orientada a garantizar la calidad en la prestación del servicio de primera infancia.

En este contexto, el equipo de primera infancia se encuentra en la capacidad de realizar acompañamientos a encuentros grupales en las unidades de contratación directa, con el fin de fortalecer la calidad del servicio ofrecido a los participantes.

Durante la jornada se socializó con el talento humano y las familias la modalidad de operación directa y la importancia de garantizar la calidad del servicio. El acompañamiento fue realizado por profesionales del Centro Zonal Lérica con autorización de la supervisión del contrato.

En el acompañamiento se identificaron inconsistencias en varios componentes: pedagógico (planeación incoherente y falta de ambientación), salud y nutrición (fallas en sellado, ausencia de formatos, inadecuado almacenamiento y falta de minuta), ambientes educativos (deficiencias de higiene, riesgos físicos y situaciones inadecuadas durante la jornada) y gestión administrativa (documentación incompleta).

Se brindó retroalimentación inmediata a la agente educativa y posteriormente se socializó con el coordinador de contratación directa, reiterando la importancia del cumplimiento de lineamientos. Este ejercicio correspondió a un acompañamiento orientado a mejorar la calidad del servicio, no a un seguimiento formal.


Como acción de mejora, se realizó una jornada de sensibilización al equipo de primera infancia, incluyendo operación directa, enfatizando la responsabilidad en la prestación del servicio, el cumplimiento de lineamientos y la articulación entre roles; teniendo en cuenta que somos solo un equipo de trabajo, donde debe primar la comunicación asertiva, el respeto por el otro, direccionados hacia el objetivo de propender por la calidad del servicio.

-

Finalmente, se orientó fortalecer todos los componentes del servicio con enfoque en calidad, respeto y trabajo articulado.

Sí 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](mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co) Y página web [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co) opciones: Solicitudes PQRS, Chat ICBF, Videollamada o llamada en línea.

Cordialmente,



**DIANA MARCELA ZAPATA RAMOS**

Coordinadora Centro Zonal Lérica.

Aprobó: Diana Marcela Zapata Ramos, Coordinadora, centro zonal Lérica

Revisó: Diana Marcela Zapata Ramos, Coordinadora, centro zonal Lérica

Proyectó: - Contratista - Centro zonal Lérica

Anexos: 0

Fecha de fijación: 19/ 05 /2026

Fecha de Des fijación: 26/ 05/2026