

Al contestar cite este número



Radicado No:

202634008000118021

BOGOTA D,C, 07 de mayo de 2026

Anónimo

Asunto: Respuesta petición SIM **1765043362**

Cordial saludo,

De conformidad con la petición por usted allegada, y en la que señala:

Se comunica peticionario(a), indica que desea reportar la situación irregular del Jardín Gotitas de Amor en el barrio Bosa Naranjo, en la ciudad de Bogotá el cual hace parte del ICBF, manifiesta que el lunes 20/04/2026 evidencio que los 13 menores de edad que estaban en el momento en el jardín estaban siendo cuidados por 2 adolescentes (menores de edad) quienes están "prestando el servicio social" y por dos adultos mayores. Manifiesta que la persona responsable del jardín no se encontraba en el momento, pues estaba en "una cita médica". Peticionario(a) manifiesta que las dos adolescentes y los dos adultos mayores no son personas idóneas para hacerse cargo de estos menores, manifiesta que tiene conocimiento que la persona a cargo del jardín es una persona amorosa, responsable y tiene vocación; sin embargo, sabe que estas acciones no son correctas, pues indica que siempre debería estar presente una persona apta, responsable y en condiciones de cuidar a los niños, dado el caso que se presente alguna emergencia o situación extraordinaria con los niños. De acuerdo con lo anterior peticionario(a) solicita que el ICBF haga seguimiento al jardín y tome las medidas correspondientes.

En atención a la comunicación mediante la cual se pone en conocimiento una presunta situación irregular presentada en la Unidad de Servicio **Jardín Gotitas de Amor**, ubicada en el barrio Bosa Naranjo de la ciudad de Bogotá, relacionada con la presunta ausencia de la persona responsable de la atención y el cuidado de los niños y niñas por parte de personas no autorizadas, el Centro Zonal Bosa del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF se permite informar lo siguiente:

www.icbf.gov.co



Una vez recibida la solicitud, se adelantó la verificación correspondiente en la unidad de servicio, con el fin de constatar las condiciones de atención, cuidado y acompañamiento de los niños y niñas usuarios del servicio. En el marco de dicha actuación, al momento de la visita no se evidenció la presencia de terceros no autorizados en la unidad; por el contrario, se encontró presente a la madre comunitaria, así como a la persona que se encontraba realizando el reemplazo de la auxiliar habitual del Hogar Comunitario de Bienestar.

No obstante lo anterior, al indagar con la madre comunitaria sobre los hechos descritos en la queja, esta manifestó que la situación referida efectivamente ocurrió el día 20 de abril de 2026, indicando que en dicha fecha debió ausentarse de la unidad de servicio con ocasión de una cita médica previamente programada. Según lo informado, durante su ausencia los niños y niñas quedaron bajo el cuidado de la auxiliar, persona que, de acuerdo con lo manifestado, es reconocida por los padres de familia; sin embargo, también se indicó que en el lugar se encontraban dos terceros no autorizados acompañando la atención.

Frente a lo anterior, es importante precisar que la atención de los niños y niñas en las unidades de servicio debe garantizarse en todo momento por parte de personas idóneas, autorizadas y vinculadas conforme a los lineamientos, obligaciones contractuales y procedimientos establecidos para la prestación del servicio. En consecuencia, no resulta procedente que terceros no autorizados, adolescentes en servicio social, adultos mayores u otras personas ajenas a la operación asuman funciones de cuidado, atención o acompañamiento de los usuarios, aun cuando la ausencia de la responsable obedezca a una situación médica o previamente programada.

Así mismo, se verificó que la madre comunitaria manifestó haber solicitado el permiso correspondiente ante la Entidad Administradora del Servicio – EAS para asistir a la cita médica. Sin embargo, se evidenció que dicha situación no fue notificada oportunamente por la EAS a la supervisión del contrato, conforme a los procedimientos establecidos para estos casos. Esta omisión resulta relevante, teniendo en cuenta que la supervisión contractual debe conocer de manera oportuna las novedades que puedan incidir en la prestación del servicio, especialmente aquellas relacionadas con ausencias, reemplazos, personal de apoyo y garantía de la atención integral de los niños y niñas.

En virtud de lo anterior, desde la supervisión del contrato se adelantarán las actuaciones correspondientes frente a la EAS, con el fin de que se adopten las medidas preventivas, correctivas y de seguimiento a que haya lugar. Para tal efecto,

se requerirá a la entidad operadora para que explique las circunstancias presentadas, allegue los soportes relacionados con la autorización del permiso, el reemplazo dispuesto para la atención de los niños y niñas, y las acciones implementadas para evitar que situaciones similares se repitan.

De igual manera, se solicitará a la EAS reforzar con la madre comunitaria y el talento humano vinculado a la unidad de servicio las instrucciones relacionadas con la prohibición de permitir la permanencia o intervención de terceros no autorizados en la atención de los niños y niñas, así como la obligación de informar oportunamente a la supervisión cualquier novedad que afecte la operación del servicio. Lo anterior, con el propósito de garantizar condiciones de seguridad, cuidado, idoneidad y protección integral durante la prestación del servicio.

Finalmente, el ICBF agradece la información suministrada, toda vez que la participación de la comunidad permite fortalecer las acciones de seguimiento y vigilancia sobre la calidad de la atención brindada a los niños y niñas. Se precisa que el Centro Zonal continuará realizando el seguimiento correspondiente a la unidad de servicio y a la EAS, en el marco de sus competencias, con el fin de verificar que la prestación del servicio se desarrolle conforme a los lineamientos técnicos, administrativos y contractuales aplicables.

Cordialmente,



**TOBIAS ESGARDO GONZÁLEZ MANCHEGO
COORDINADOR CENTRO ZONAL BOSA**

Proyectó: Andrés Delgado - Apoyo Jurídico Prevención CZ Bosa