

Al contestar cite este número



Radicado No:

202659005000035501

Lérida, 19 de mayo de 2026

Señor:

Anónimo

publicacionesweb@icbf.gov.co

Municipio de Lérida

ASUNTO: RESPUESTA AL PETICIONARIO ANÓNIMO SIM: **1765061650**

Me permito informarle que, en atención a su solicitud, la cual ingreso mediante SISTEMA DE INFORMACIÓN MISIONAL las peticiones con numero de radicado 1765061650 (...) las cuales reposan en el sistema SIM remitidas al área de coordinación del centro zonal de Lérida.

Se informa que, desde mi rol como Coordinadora del Centro Zonal Lerida y supervisora de contratos de aporte Profesional Diana Marcela Zapata Ramos, realice el seguimiento pertinente a su Queja frente a la profesional contratista: Laura Lucia Criollo Peralta (nutricionista) quien apoya al seguimiento a la ejecución - rol Técnico de los contratos de aporte para la atención a la primera del área de primera infancia del centro zonal Lérida - ICBF Regional Tolima, es por ello que se dio la oportunidad en que ella realizará descargos frente a su solicitud, en donde indican lo siguiente:

“En atención a la solicitud (Queja) SIM 1765061650 manifestada respecto a la presunta inconformidad presentada frente a mi actuar profesional, me permito realizar las siguientes aclaraciones:

En primer lugar, es importante precisar que mi vinculación contractual corresponde al apoyo al seguimiento técnico y operativo de los contratos de aporte para la

atención a la primera infancia, de conformidad con las obligaciones establecidas en mi contrato, dentro de las cuales se encuentran:

- *Apoyar el seguimiento técnico y operativo al cumplimiento de las obligaciones contractuales asociadas a los contratos de aporte suscritos por el ICBF para la atención a la primera infancia, de acuerdo con lineamientos, manuales, guías, anexos, procedimientos, instrumentos y herramientas vigentes establecidas.*
- *Apoyar la verificación y análisis en la calidad de la información reportada por parte de las EAS en los Sistemas de Información dispuestos por el ICBF, para garantizar la generación de reportes confiables, fundamentales para el seguimiento, atenciones priorizadas y la oportuna garantía de derechos a las niñas y niños de primera infancia.*
- *Apoyar la gestión para el cumplimiento oportuno e idóneo de los indicadores del esquema de seguimiento a la ejecución de los servicios de atención a la primera infancia y de aquellos que permitan monitorear la calidad de los servicios por parte de la Supervisión y de la Regional.*
- *Realizar programación y ejecución de verificaciones a unidades de servicio para apoyar el seguimiento a las obligaciones contractuales y condiciones de calidad, con el uso de instrumentos y herramientas dispuestos por la supervisión del contrato y/o la Dirección de Primera Infancia para tal fin.*
- *Apoyar la remisión de alertas y/o resultados de las verificaciones realizadas a la supervisión del contrato para emprender acciones administrativas, en el ejercicio de su autonomía para el cumplimiento del objeto contractual; así como, reportar y actualizar dicha información en los formatos establecidos por el ICBF.*
- *Apoyar la proyección y revisión oportuna de respuestas para atender las solicitudes relacionadas con el objeto del contrato, formuladas por el ICBF,*

particulares, ciudadanía, órganos de control, entes territoriales, u otros interesados.

- *Asistir y participar en los procesos de inducción, reinducción, entrenamiento y orientaciones para la apropiación del conocimiento, reuniones, mesas de trabajo y comités tanto internos como externos relacionados con el objeto contractual, elaborando las actas correspondientes y evidenciando los compromisos adquiridos.*
- *Apoyar la elaboración, revisión y/o aprobación de las respuestas que se elaboren y/o remitan respecto de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes que estén relacionados con el objeto de los contratos de aporte, realizando seguimiento a la atención oportuna de las respuestas remitidas por los diferentes entes de control.*
- *Cumplir todas las demás actividades asignadas por el supervisor del contrato y que estén relacionadas con el objeto de este.*

“De acuerdo con lo anterior, mis funciones corresponden al componente de seguimiento técnico y fortalecimiento, más no a la operación directa del servicio ni al ejercicio permanente como profesional de salud y nutrición de la modalidad de Educación Inicial en el Hogar.

En este sentido, es importante precisar que mis funciones corresponden al componente de seguimiento a la ejecución rol técnico , más no a la operación directa del servicio Educación Inicial en el Hogar ni al ejercicio permanente como profesional de salud y nutrición de la modalidad Familiar y Comunitaria.

Frente a lo manifestado en la queja, relacionado con que “se pone a las profesoras a pesar y tallar”, es necesario aclarar que, para el periodo referido, no se contaba con profesional de salud y nutrición en operación directa. Debido a esta situación, la coordinadora Diana Marcela Zapata solicitó apoyo para brindar asistencia técnica al equipo de operación directa y al equipo psicosocial, con el fin de orientar el proceso

de toma de peso y talla y garantizar el cumplimiento de los lineamientos institucionales establecidos”.

“En cumplimiento de dicha solicitud, el día 10 de marzo se realizó asistencia técnica y socialización al equipo de operación directa sobre el procedimiento de toma antropométrica, brindando orientaciones frente a la adecuada toma de peso y talla de niñas, niños y gestantes. Durante dicha socialización, ninguna de las participantes manifestó objeción, inconformidad o desacuerdo frente al procedimiento orientado ni frente al apoyo requerido para el desarrollo de esta actividad”.

Posteriormente, el día 22 de abril, durante la visita realizada por la Regional al Centro Zonal Lérida, se informó a la profesional Yeimy Escorcía que las tomas antropométricas estaban siendo realizadas por las docentes, debido precisamente a la ausencia de profesional de salud y nutrición en operación directa. Frente a ello, la profesional manifestó que debía realizarse asistencia técnica al equipo para dicho procedimiento, actividad que ya había sido ejecutada previamente el día 10 de marzo.

Por lo anterior, resulta importante aclarar que en ningún momento se actuó por fuera de las funciones asignadas ni se delegaron responsabilidades de manera arbitraria. El acompañamiento brindado obedeció a una necesidad operativa transitoria y a una solicitud realizada desde coordinación, en el marco del fortalecimiento técnico y seguimiento a la ejecución de los servicios”.

Así mismo, frente a la afirmación relacionada con una presunta actitud déspota hacia las docentes o agentes educativas, manifiesto respetuosamente que durante el desarrollo de mis funciones siempre he mantenido una comunicación respetuosa, cordial y basada en el trabajo articulado con el equipo de operación directa”. Como soporte de lo anterior, se cuenta con los resultados de la “Encuesta de Satisfacción - Talento Humano Operación Directa - Centro Zonal Lérida”, aplicada al talento humano de operación directa, cuyos resultados evidencian una percepción favorable frente al trato y acompañamiento brindado por los equipos técnicos y de seguimiento. Entre los resultados se destaca que:

- *El 88% de los participantes calificó con la puntuación más alta el trato respetuoso, amable y cordial brindado por las profesionales de primera infancia.*
- *El 81% consideró que el equipo de fortalecimiento técnico brinda un trato respetuoso, amable y humano durante el acompañamiento.*
- *El 81% manifestó que el equipo de seguimiento a la ejecución realiza los procesos de manera respetuosa y constructiva.*
- *El 88% expresó sentirse satisfecho con el apoyo recibido por los diferentes equipos del Centro Zonal Lérica.*

Estos resultados permiten evidenciar que el acompañamiento realizado se ha desarrollado en un marco de respeto, orientación técnica y cumplimiento institucional.

Finalmente, reitero mi disposición permanente para continuar desarrollando mis funciones con responsabilidad, respeto y compromiso, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos por el ICBF y a las orientaciones impartidas por la supervisión y coordinación correspondiente”.

Como coordinadora del Centro Zonal Lérica y supervisora del contrato de aporte, es pertinente indicar que la profesional contratista tiene como perfil el apoyo técnico de seguimiento a la ejecución, tiene como deber actuar bajo los valores que rigen nuestro código de integridad, siempre con respeto, responsabilidad, servicio, honestidad y en estricto cumplimiento de los lineamientos establecidos por el ICBF; dado que en su actuar representan al ICBF, siendo su objetivo el de garantizar la correcta ejecución de las modalidades y la protección de la información, siguiendo los protocolos y procedimientos definidos en la Guía de la Modalidad Familiar y Comunitaria, Servicio de Educación Inicial en el Hogar, así como los lineamientos de prevención de la corrupción, que orientan las visitas de supervisión. En ese sentido, todo lo solicitado en los espacios de seguimiento tiene como finalidad dar respuesta a las obligaciones contractuales y asegurar que la información presentada sea verídica, con calidad, confiable y auténtica.

Respecto a la percepción que indican frente a la profesional, se espera que la misma siempre se desarrolle en un ambiente de respeto mutuo y con fines de acompañamiento y fortalecimiento de la calidad del servicio; cualquier percepción de incomodidad puede ser abordada a través de una comunicación abierta y constructiva o mediante los comités técnicos que se lleven a cabo con la respectiva coordinación del centro zonal Lérica.

Por otro lado es de indicar, los casos que se refieran a presuntos actos de corrupción deben ser validados inicialmente con el profesional designado de la Línea Anticorrupción a través del correo anticorrupcion@icbf.gov.co , quien confirmará si se debe o no registrar en SIM.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para la Atención de Denuncias de Presuntos Actos de Corrupción y la Guía para el Trámite de Denuncias de la Línea Anticorrupción en el nivel Nacional, Regional y Zonal, disponibles en los documentos del proceso “Relación con el Ciudadano”

Si la Queja refiere hechos que contrarían en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, se remitirá al jefe inmediato del servidor público, quien dará respuesta de fondo al quejoso”.

Por otro lado, acorde a la guía PQRS del ICBF V 9 *“Si es una queja contra un Contratista de prestación de servicios del ICBF, debe ser remitida al Supervisor del Contratista, quien deberá evaluarla, y darle el trámite que legalmente corresponda, conforme se ha determinado en el clausulado del contrato correspondiente, dando respuesta de fondo al ciudadano”.*

Como es de conocimiento todo ciudadano tiene derechos a interponer sus quejas, reclamos o sugerencias ante el ICBF, teniendo la posibilidad los servidores públicos de realizar sus respectivos descargos y también accionar, desde su competencia, siendo importante mencionar que, desde mi rol como coordinadora del centro zonal de Lérica, prevalecen los derechos de los NNA siendo neutral en los diferentes momentos que concurran en los procesos de atención.

Por último, 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 Y página web www.icbf.gov.co , opciones: Solicitudes PQRS, Chat ICBF, Videollamada o llamada en línea. Lo anterior para su conocimiento.

De antemano le agradezco mucho su reporte, pues esto fue de gran ayuda para poder seguir velando por la garantía de los derechos de los NNA y siempre respetar el interés superior de los mismos.

Cordialmente,



DIANA MARCELA ZAPATA RAMOS

Coordinadora Centro Zonal Lérida.

Anexo: (si lo hay)

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

Reviso: Diana Marcela Zapata Ramos, Coordinadora, centro zonal Lérida

Proyectó: Fidelia Vélez - Contratista trasversal - Centro zonal Lérida

Fecha de fijación: 19/ 05 /2026

Fecha de Des fijación: 26/ 05 /2026

