

Al contestar cite este número



Radicado No:
202652005000053481

Pamplona, 30 de junio de 2026

Señor (a)
ANONIMO CZ PAMPLONA
KR 5 No. 8 - 85
NORTE DE SANTANDER - PAMPLONA

Respuesta petición N° 1765117234.

Cordial saludo,

En mi calidad de Coordinadora del Centro Zonal Pamplona del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, y en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución No. 3962 del 6 de mayo de 2016, mediante la cual se adopta la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), versión 8, me permito emitir respuesta, dentro de los términos previstos en la ley, a la queja radicada en el Sistema de Información Misional (SIM) bajo el No. 1765117234, mediante la cual se pusieron en conocimiento de esta Coordinación presuntas irregularidades relacionadas con la prestación del servicio en el Hogar Infantil Los Cafeteritos, ubicado en el municipio de Toledo, Norte de Santander.

En atención a los hechos expuestos y una vez adelantadas las actuaciones de verificación correspondientes por parte de la supervisión del contrato, se procede a dar respuesta en los siguientes términos:

En atención a la comunicación anónima mediante la cual se puso en conocimiento de este Instituto una serie de presuntas irregularidades relacionadas con la prestación del servicio en el Hogar Infantil Los Cafeteritos, ubicado en el municipio de Toledo, Norte de Santander, nos permitimos informar que la misma fue recibida, analizada y atendida en el marco de las funciones de seguimiento y supervisión que ejerce el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF sobre la prestación del servicio de educación inicial.

Una vez conocida la situación expuesta, esta supervisión adelantó las actuaciones correspondientes con el fin de verificar los hechos reportados, determinar las acciones implementadas por la Entidad Administradora del Servicio y establecer si existían circunstancias que afectaran la adecuada prestación del servicio o comprometieran la garantía de los derechos de las niñas y los niños participantes.

En desarrollo de dichas actuaciones, se realizó el análisis de la información suministrada en la comunicación recibida; se requirió formalmente a la Entidad Administradora del Servicio mediante radicado N° 202652005000050781 del 23 de junio del 2026 para que presentara las explicaciones, soportes documentales y las acciones implementadas frente a los hechos reportados; se evaluó la respuesta allegada y la documentación aportada; adicionalmente, se efectuaron llamadas telefónicas a aproximadamente setenta (70) padres, madres y/o cuidadores, con el propósito de obtener información de primera fuente sobre el desarrollo de la atención, conocer su percepción respecto a la calidad del servicio prestado y verificar la existencia de posibles inconformidades relacionadas con los hechos expuestos. Así mismo, se realizó una visita de seguimiento por parte de la supervisión del contrato, con el fin de verificar

en sitio las condiciones de los espacios utilizados para la prestación del servicio y constatar el cumplimiento de las condiciones requeridas para el desarrollo de las actividades de atención.

Como resultado de las actuaciones de verificación adelantadas, se evidenció que la prestación del servicio, en términos generales, se desarrolla conforme a las condiciones técnicas establecidas en el lineamiento vigente. No obstante, durante el ejercicio de seguimiento se identificaron aspectos susceptibles de fortalecimiento relacionados con la comunicación entre la dirección de la unidad de servicio, la Junta Directiva y algunas familias, así como situaciones que fueron objeto de verificación y seguimiento por parte de esta supervisión.

En cuanto a las manifestaciones relacionadas con la dirección de la unidad de servicio, algunos participantes refirieron dificultades en la comunicación y en las relaciones entre la directora y la Junta Directiva, así como apreciaciones respecto al trato brindado a algunas familias. Si bien estas manifestaciones no fueron generalizadas, fueron consideradas dentro del proceso de seguimiento, por cuanto constituyen aspectos que deben fortalecerse en procura del adecuado relacionamiento con la comunidad y del mejoramiento continuo de la prestación del servicio.

Respecto a las condiciones de los espacios físicos, la visita de supervisión permitió verificar que actualmente la unidad de servicio cumple con las condiciones establecidas en el lineamiento técnico vigente. Se evidenció que algunas situaciones relacionadas con la ubicación temporal del grupo de sala cuna habían sido objeto de acciones de mejora por parte de la Entidad Administradora del Servicio, encontrándose actualmente subsanadas y acordes con los requerimientos técnicos para la atención de los participantes.

Frente a las inquietudes relacionadas con el talento humano, se verificó la documentación correspondiente a los procesos de convocatoria, selección y vinculación, evidenciándose el cumplimiento de los perfiles establecidos en el lineamiento técnico vigente para la prestación del servicio.

Así mismo, se constató que la organización de los participantes por grupos de atención se realiza conforme a la estructura operativa definida para la modalidad y de acuerdo con las disposiciones establecidas en la normativa aplicable.

Como resultado del proceso de verificación, las situaciones puestas en conocimiento mediante su comunicación fueron incorporadas al seguimiento contractual, determinándose la necesidad de mantener acciones permanentes de monitoreo y de fortalecer las medidas implementadas por la Entidad Administradora del Servicio, con el propósito de garantizar la mejora continua en la prestación del servicio y la protección integral de los derechos de las niñas y los niños.

En este sentido, esta supervisión continuará verificando el cumplimiento de las condiciones de prestación del servicio en la Unidad de Servicio, realizando especial seguimiento a que la distribución de los participantes por grupos de atención y la asignación de los espacios se mantengan de conformidad con la estructura operativa y los lineamientos técnicos vigentes, evitando que se presenten modificaciones que puedan afectar la calidad de la atención brindada.

De igual manera, se mantendrá comunicación permanente con el Comité de Control Social, como instancia de participación de las familias, con el propósito de conocer oportunamente las situaciones que puedan presentarse en el desarrollo del servicio, realizar el seguimiento correspondiente y verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Entidad Administradora del Servicio.

En relación con los aspectos asociados al ambiente laboral, las relaciones interpersonales y el comportamiento de la directora frente al talento humano, las familias y la Junta Directiva, la Entidad Administradora del Servicio informó que continuará articulando acciones con la profesional en psicología vinculada a la entidad, orientadas al fortalecimiento de las habilidades de comunicación, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos y el mejoramiento del clima

organizacional. Sobre dichas acciones, esta supervisión efectuará el correspondiente seguimiento, con el fin de verificar su implementación y efectividad.

Finalmente, esta supervisión permanecerá atenta a cualquier situación que pueda presentarse durante la ejecución del servicio. En este sentido, las observaciones, inquietudes o presuntas novedades que sean puestas en conocimiento del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar serán objeto del análisis y las verificaciones a que haya lugar, con el fin de establecer el cumplimiento de las obligaciones por parte de la Entidad Administradora del Servicio y adoptar, cuando corresponda, las acciones de seguimiento pertinentes para garantizar la adecuada prestación del servicio y la protección integral de los derechos de las niñas y los niños.

Agradecemos la información suministrada, toda vez que este tipo de comunicaciones fortalecen las acciones de inspección, vigilancia y seguimiento que adelanta el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, permitiendo identificar oportunidades de mejora y promover la prestación de un servicio con calidad y en garantía de los derechos de la primera infancia.

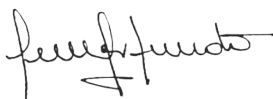
En los anteriores términos se da respuesta de fondo, clara y precisa a la solicitud elevada.

Agradecemos su interés por el bienestar de los niños, niñas y adolescentes, si 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 a través de la línea de WhatsApp: 320 239 1685 de Lunes a Domingo de 8:00 am a 6:00 pm, Chat ICBF de Lunes a Domingo de 6:00 am a 8:00 pm, llamada en Línea y Videollamada de Lunes a Sábado, de 6:00 am a 8:00 pm, así mismo, podrá comunicarse con nuestra Línea Gratuita Nacional: 01-8000-91-8080 de Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm y contactarnos a través del correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co y en la página web www.icbf.gov.co, opciones: Solicitudes PQRS las 24 horas del día los siete días de la semana.

Finalmente, el ICBF realiza el tratamiento de datos personales en ejercicio propio de sus funciones legales y misionalidad, de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales del ICBF, la cual puede consultar la página web www.icbf.gov.co.

Para que sirva de Legal Notificación se fija edicto en cartelera del Centro Zonal Pamplona por el termino de 5 días hábiles mañana 01 de julio de 2026 a las 7:30 a.m. de conformidad con lo establecido en el artículo 69 Ley 1437 de 2011.
El presente edicto se desfija el 07 de julio de 2026 a las 5:00 p.m.

Cordialmente,



FANNY ESPERANZA VERA ACEVEDO
Supervisora del contrato
Centro Zonal Pamplona
Regional Norte de Santander

Aprobó: Fanny Esperanza Vera Acevedo – Coordinadora Centro Zonal Pamplona.
Revisó: Fanny Esperanza Vera Acevedo – Coordinadora Centro Zonal Pamplona.
Proyectó: Aylin Viviana Peñalosa Leal – Apoyo jurídico