

51006

Al contestar cite este número



Radicado No:

202651006000069351

La Unión Nariño, 23 de junio de 2026

Señor Peticionario:

ANÓNIMO CENTRO ZONAL LA UNIÓN

Vereda Santa Marta - San Lorenzo

NARINO - SAN LORENZO\_NARIÑO

Asunto: Respuesta Derecho de Petición Reclamo SIM 1765123961

Cordial saludo.

En atención a la comunicación anónima radicada mediante SIM No. 1765123961, relacionada con presuntas situaciones asociadas al desempeño de un auxiliar pedagógico de la modalidad Educación Inicial en el Hogar - EIH del municipio de San Lorenzo (N), y a una posible falta de atención por parte de la coordinación pedagógica, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, en ejercicio de sus funciones de seguimiento y supervisión contractual, procedió a dar trámite a la información recibida, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015, en especial su artículo 14, en los siguientes términos:

## 1. Antecedentes

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF recibió, a través de los canales institucionales de atención, una comunicación anónima en la cual se manifestaban presuntas situaciones relacionadas con el desarrollo de actividades pedagógicas y el trato brindado a los niños y niñas participantes del servicio, asociadas al desempeño de un auxiliar pedagógico de la modalidad Educación Inicial en el Hogar - EIH del municipio de San Lorenzo (N), y a una posible falta de atención por parte de la coordinación pedagógica.

De conformidad con los principios de protección integral, interés superior de los niños, niñas y adolescentes, debida diligencia administrativa y vigilancia de la calidad de los servicios de primera infancia, el ICBF procedió a realizar las actuaciones correspondientes dentro del marco de sus competencias de supervisión y seguimiento contractual.

## 2. Actuaciones adelantadas por el ICBF

Una vez conocido el reporte contenido en el SIM No. 1765123961, el ICBF, en ejercicio de sus funciones de seguimiento y supervisión, solicitó a la Entidad Administradora del Servicio - EAS adelantar un proceso de revisión de la programación, el desarrollo de las actividades y la percepción del servicio en las

Unidades de Servicio en las que se desempeña el auxiliar pedagógico referido en la comunicación.

De igual manera, se requirió a la EAS adelantar las acciones tendientes a mitigar la situación reportada y remitir al Instituto los resultados y soportes correspondientes a las verificaciones efectuadas, con el fin de contar con elementos objetivos para el análisis de los hechos puestos en conocimiento.

Lo anterior en cumplimiento de las acciones de supervisión orientadas a garantizar la adecuada prestación del servicio y la protección de los derechos de los usuarios de la modalidad.

Adicionalmente, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, a través del equipo de Enlace de Seguimiento a la Ejecución del Centro Zonal La Unión, adelantó acciones de verificación en la Unidad de Servicio relacionada con el reporte, con el propósito de revisar aspectos asociados a la prestación del servicio, el desarrollo de las actividades pedagógicas y la percepción de los usuarios frente a la atención brindada.

Como resultado de dichas actuaciones, se levantó la correspondiente acta de verificación y se emitió informe técnico por parte del equipo de apoyo a la supervisión, documentos que fueron considerados dentro del análisis integral de la situación puesta en conocimiento.

### **3. Información remitida por la Entidad Administradora del Servicio**

Como resultado del requerimiento efectuado por el ICBF, la EAS allegó informe de análisis, verificación y respuesta frente al SIM No. 1765123961, acompañado de los respectivos soportes documentales.

Dentro de la documentación remitida se evidenció:

#### **3.1. Ejercicio del derecho de defensa y contradicción**

La EAS solicitó y recibió los descargos del auxiliar pedagógico y del coordinador pedagógico involucrados en el reporte, garantizando los principios constitucionales del debido proceso, derecho de defensa y contradicción consagrados en el artículo 29 de la Constitución Política.

En sus respectivos escritos de descargos, los involucrados ejercieron su derecho a pronunciarse frente a los hechos reportados, exponiendo las circunstancias que, a su juicio, desvirtúan las afirmaciones contenidas en la comunicación anónima y aportando los soportes documentales que consideraron pertinentes para respaldar sus manifestaciones.

Particularmente, el coordinador pedagógico manifestó que no había recibido previamente quejas verbales, escritas o telefónicas relacionadas con el desempeño del auxiliar pedagógico mencionado en el reporte y señaló que, en el marco de sus funciones, realiza procesos periódicos de seguimiento y verificación en las Unidades de Servicio. Así mismo, informó que efectuó verificaciones con familias beneficiarias

y revisó los mecanismos de participación y control social disponibles dentro del servicio.

Por su parte, el auxiliar pedagógico rechazó los señalamientos contenidos en la comunicación anónima, manifestando que estos no corresponden a su actuar dentro de la prestación del servicio. Adicionalmente, indicó que algunas afirmaciones contenidas en el reporte presentan inconsistencias respecto de las condiciones de prestación del servicio y de su permanencia en la Unidad de Servicio, particularmente, respecto de la afirmación según la cual “el año pasado teníamos un auxiliar pedagógico que sí se interesaba por desarrollar actividades con los niños”, indicó que dicha aseveración carecería de coherencia, toda vez que, durante la vigencia 2025 se desempeñó como auxiliar pedagógico en la misma Unidad de Servicio y zona de atención a la que hace referencia el reporte.

Las manifestaciones realizadas por las personas involucradas y los documentos allegados por la EAS fueron tenidas en cuenta dentro del análisis efectuado sobre la situación reportada.

### **3.2. Verificación de las actividades pedagógicas**

La EAS remitió los descargos presentados por el auxiliar pedagógico involucrado en el reporte, junto con los respectivos soportes documentales orientados a sustentar las actividades desarrolladas en el marco de la prestación del servicio.

Dentro de la información allegada se encuentran planeaciones pedagógicas, registros de seguimiento, evidencias fotográficas y demás documentos correspondientes a encuentros educativos desarrollados durante la vigencia 2026, en los cuales se evidencia la programación y ejecución de experiencias pedagógicas dirigidas a niños, niñas, mujeres gestantes y familias beneficiarias de la modalidad Educación Inicial en el Hogar.

De acuerdo con la documentación aportada, se observan actividades estructuradas con objetivos pedagógicos definidos, metodologías de trabajo, materiales de apoyo, estrategias de participación y registros asociados a su implementación, elementos que fueron presentados por la EAS como soporte de las actuaciones adelantadas por el auxiliar pedagógico en ejercicio de sus funciones.

Así mismo, la documentación remitida incluye soportes relacionados con experiencias pedagógicas desarrolladas durante los meses de marzo, abril y mayo de 2026, abordando temáticas asociadas al desarrollo integral de los niños y niñas, el fortalecimiento de capacidades familiares, el cuidado del medio ambiente, el reconocimiento corporal, la expresión artística, la promoción de la salud y otros componentes propios de la modalidad.

En sus descargos, el auxiliar pedagógico manifestó que las actividades desarrolladas se ejecutan de manera articulada con el agente educativo y las familias participantes, teniendo en cuenta las características de la población atendida en las Unidades de Servicio. Dichas manifestaciones fueron acompañadas por los soportes documentales anteriormente descritos, los cuales fueron aportados por la EAS para efectos de la verificación solicitada por el ICBF.

### **3.3. Verificación de la percepción del servicio**

Según la información aportada por la EAS, se realizaron ejercicios de verificación con familias beneficiarias de las Unidades de Servicio relacionadas con el reporte, con el propósito de conocer su percepción respecto de la atención brindada y del desempeño del auxiliar pedagógico mencionado en la comunicación anónima.

En este sentido, la EAS informó que, a través de las actuaciones adelantadas por la coordinación pedagógica, se efectuaron consultas con usuarios y familias beneficiarias de las unidades de atención donde el auxiliar desarrolla los encuentros educativos, obteniéndose manifestaciones mayoritariamente favorables respecto de su desempeño.

De acuerdo con los registros aportados, las familias consultadas resaltaron aspectos relacionados con el trato respetuoso hacia los niños y niñas, el acompañamiento brindado durante los encuentros educativos, la realización de actividades pedagógicas, la interacción con las familias y el compromiso evidenciado en el desarrollo de sus funciones.

Así mismo, la EAS señaló que las verificaciones efectuadas no permitieron evidenciar manifestaciones coincidentes con los hechos descritos en la comunicación anónima, situación que fue considerada dentro del análisis integral realizado frente al reporte.

Las anteriores apreciaciones corresponden a la información recopilada y aportada por la EAS dentro del proceso de verificación solicitado por el ICBF y fueron valoradas conjuntamente con los demás documentos y soportes allegados para el análisis de la situación reportada.

### **3.4. Revisión de mecanismos de participación y control social**

La EAS informó haber efectuado la revisión de los registros de PQRSF, buzones de sugerencias y demás mecanismos de participación y control social disponibles para las familias beneficiarias de la modalidad, con el fin de verificar la existencia de antecedentes relacionados con los hechos descritos en la comunicación anónima.

De acuerdo con la información allegada, dicha revisión comprendió los registros correspondientes a la vigencia 2026 y consultas sobre periodos anteriores, sin que se evidenciaran peticiones, quejas, reclamos o reportes relacionados con situaciones similares a las descritas en el SIM No. 1765123961.

Así mismo, la EAS señaló que, dentro de los mecanismos de participación revisados, se encontraron registros de reconocimiento y manifestaciones favorables respecto del servicio prestado, aspecto que fue considerado dentro del análisis efectuado frente a la situación reportada.

En el desarrollo de la visita de verificación realizada por el equipo de Enlace de Seguimiento a la Ejecución del ICBF Centro Zonal La Unión, se socializó con los participantes el objetivo de la actuación, así como la importancia del uso de los canales institucionales de participación ciudadana, incluyendo el buzón de sugerencias y el directorio telefónico dispuesto para el reporte oportuno de

situaciones atípicas, con el fin de fortalecer los mecanismos de control social y la activación de las rutas integrales de atención conforme a las necesidades identificadas en la modalidad.

La información obtenida a través de estos mecanismos fue incorporada por la EAS como elemento de referencia para la valoración integral de los hechos puestos en conocimiento del ICBF.

#### **4. Verificación realizada por el ICBF**

De acuerdo con el informe emitido por el equipo de Enlace de Seguimiento a la Ejecución del Centro Zonal La Unión del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, en el marco de las funciones de supervisión y seguimiento contractual, se realizaron acciones de verificación en la Unidad de Servicio relacionada con el reporte contenido en el SIM No. 1765123961.

La visita tuvo como propósito verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y las condiciones de calidad del servicio prestado por el equipo interdisciplinario de la EAS FUNDEPRO. En el desarrollo de la misma, el equipo de Enlace de Seguimiento realizó la socialización del objetivo de la actuación, así como la orientación sobre el uso de canales institucionales como el buzón de sugerencias y el directorio telefónico para el reporte de situaciones atípicas y la activación de las rutas integrales de atención, conforme a las necesidades identificadas.

Así mismo, se indagó a los participantes sobre la calidad del servicio prestado y de los alimentos suministrados, frente a lo cual manifestaron no presentar novedades, ni registrar quejas, reclamos u observaciones relacionadas con el talento humano.

En dicha actuación, se efectuó observación directa del desarrollo de la jornada pedagógica, evidenciándose la ejecución de actividades acordes con la planeación establecida, así como la participación del talento humano responsable de la atención, en el desarrollo de experiencias pedagógicas dirigidas a niños, niñas, mujeres gestantes y familias beneficiarias de la modalidad Educación Inicial en el Hogar.

Asimismo, se evidenció el cumplimiento de las actividades programadas, resaltándose en el talento humano su compromiso, responsabilidad y sentido de pertenencia frente a las funciones asignadas. Durante la aplicación del instrumento de verificación, se observó que el auxiliar pedagógico brindó apoyo a la docente en la presentación oportuna de la información requerida, demostrando proactividad frente a dificultades de conectividad y gestionando alternativas para garantizar el suministro de la información.

El equipo de Enlace de Seguimiento a la Ejecución del ICBF finalmente concluye:

*“De acuerdo con la información reportada en el SIM 1765123961 y los resultados de la visita de verificación realizada, se concluye que, si bien durante la jornada observada el auxiliar pedagógico evidencia disposición, sentido de responsabilidad y participación activa en el desarrollo de las actividades programadas, se adelantaron acciones de verificación complementarias mediante llamadas telefónicas a algunos*

*padres de familia, quienes no refieren la existencia de quejas o reclamos asociados a su desempeño.*

*Por el contrario, los acudientes destacan su compromiso, actitud positiva y permanente motivación en el desarrollo de las actividades pedagógicas con los niños y niñas, lo cual se constituye en un aspecto favorable en la prestación del servicio”.*

Las observaciones y hallazgos consignados por el equipo de seguimiento del ICBF fueron incorporados como insumo técnico dentro del proceso de valoración integral de la situación puesta en conocimiento, permitiendo contrastar la información reportada con la evidencia observada directamente en campo.

En consecuencia, la verificación realizada por el ICBF no evidenció situaciones coincidentes con los hechos descritos en la comunicación anónima, ni elementos que permitan establecer afectaciones en la prestación del servicio durante la jornada observada.

## **5. Análisis institucional**

Una vez revisada la información remitida por la Entidad Administradora del Servicio, se observa que la misma adelantó acciones de verificación frente a los hechos reportados y aportó documentación relacionada con el desarrollo de las actividades pedagógicas, mecanismos de seguimiento y percepción del servicio.

Así mismo, se evidenció que los presuntos hechos reportados mediante la comunicación anónima no estuvieron acompañados de elementos de prueba que permitieran su corroboración objetiva.

Dentro de las actuaciones adelantadas por la EAS se garantizó el ejercicio del derecho de defensa y contradicción de las personas involucradas, quienes presentaron sus respectivos descargos y allegaron los soportes documentales que consideraron pertinentes para sustentar sus manifestaciones.

De igual manera, las verificaciones efectuadas con familias beneficiarias de las Unidades de Servicio relacionadas con el reporte reflejaron percepciones favorables respecto de la atención brindada y del desempeño del auxiliar pedagógico, sin que se evidenciaran manifestaciones coincidentes con los hechos descritos en la comunicación anónima. En el mismo sentido, la revisión de los mecanismos de participación y control social reportada por la EAS no evidenció antecedentes de quejas o reportes relacionados con situaciones similares a las puestas en conocimiento.

En este sentido, resulta pertinente señalar que las actuaciones administrativas deben desarrollarse bajo los principios de objetividad, imparcialidad, buena fe y debido proceso, razón por la cual cualquier conclusión respecto de una presunta conducta debe encontrarse soportada en elementos verificables y suficientes que permitan acreditar su ocurrencia.

Por otra parte, los soportes documentales allegados por la EAS, consistentes en planeaciones pedagógicas, registros de seguimiento, evidencias de actividades y

demás documentos relacionados con la prestación del servicio, fueron aportados como elementos de respaldo dentro del proceso de verificación adelantado frente a los hechos reportados.

Adicionalmente, las actuaciones de verificación realizadas directamente por el ICBF permitieron contrastar la información aportada por la EAS con observaciones efectuadas durante la prestación del servicio y con la percepción expresada por usuarios y familias beneficiarias.

En dicho ejercicio no se identificaron elementos que permitieran corroborar las situaciones descritas en la comunicación recibida. Por el contrario, las verificaciones realizadas por el Instituto resultaron consistentes con la información suministrada por la EAS respecto del desarrollo de actividades pedagógicas, la participación del auxiliar pedagógico y la percepción favorable manifestada por las familias consultadas.

En consecuencia, la valoración institucional efectuada tuvo en cuenta tanto la información aportada por la Entidad Administradora del Servicio como los resultados de las actuaciones de seguimiento adelantadas directamente por el ICBF, garantizando un análisis integral, objetivo e imparcial de la situación reportada.

Con fundamento en la información allegada durante la actuación de verificación, no se identificaron elementos objetivos que permitan corroborar los hechos descritos en el reporte ni evidenciar incumplimientos atribuibles al auxiliar pedagógico o al coordinador pedagógico relacionados con las situaciones puestas en conocimiento del ICBF.

Lo anterior no limita las facultades de seguimiento y supervisión que corresponden al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, entidad que continuará ejerciendo las acciones de monitoreo que resulten pertinentes para garantizar la calidad en la prestación del servicio y la protección integral de los derechos de los niños, niñas, mujeres gestantes y familias beneficiarias.

## **6. Conclusión**

De acuerdo con las actuaciones adelantadas y la información suministrada por la Entidad Administradora del Servicio - EAS, se tiene que el reporte fue objeto de revisión y análisis por parte del operador, garantizando el derecho de defensa y contradicción de las personas involucradas y efectuando las verificaciones correspondientes frente a los hechos puestos en conocimiento.

Como resultado de dichas actuaciones, la EAS aportó documentación relacionada con el desarrollo de actividades pedagógicas, registros de seguimiento, evidencias de ejecución de encuentros educativos, verificaciones realizadas con familias beneficiarias y revisión de los mecanismos de participación y control social disponibles dentro de la modalidad.

De igual manera, el ICBF adelantó actuaciones de verificación a través de su equipo de apoyo a la supervisión, cuyos resultados fueron incorporados al análisis institucional y permitieron contrastar la información suministrada por la EAS con observaciones efectuadas directamente en la prestación del servicio.

En consecuencia, a partir de los elementos allegados durante el trámite de atención del SIM No. 1765123961, no se encontraron soportes objetivos, verificables y suficientes que permitieran corroborar los hechos descritos en la comunicación anónima ni evidenciar incumplimientos atribuibles al auxiliar pedagógico o al coordinador pedagógico mencionados en el reporte.

No obstante, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF continuará ejerciendo las acciones de seguimiento y supervisión que correspondan dentro del marco de sus competencias, con el propósito de garantizar la calidad de la atención, el adecuado funcionamiento de los servicios y la protección integral de los derechos de los niños, niñas, mujeres gestantes y familias beneficiarias de la modalidad Educación Inicial en el Hogar.

Finalmente, agradecemos la información suministrada y el ejercicio de control social realizado frente a los servicios de atención a la primera infancia, toda vez que estas actuaciones contribuyen al fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento, la mejora continua de los servicios y la garantía de los derechos de la población atendida.

Cordialmente,



**MARIA CAMILA MAYORAL PAZOS**  
Coordinadora ICBF Centro Zonal La Unión

Anexos:

1. Comunicación remitida por el ICBF a la Entidad Administradora del Servicio - EAS, mediante la cual se solicitó adelantar la revisión de la programación, desarrollo de actividades, percepción del servicio y acciones tendientes a mitigar la situación reportada en el SIM No. 1765123961.
2. Respuesta emitida por la Entidad Administradora del Servicio - EAS frente al requerimiento efectuado por el ICBF.
3. Descargos presentados por el Coordinador Pedagógico relacionados con el SIM No. 1765123961.
4. Descargos presentados por el Auxiliar Pedagógico relacionados con el SIM No. 1765123961.
5. Informe equipo de Enlace de Seguimiento a la Ejecución del ICBF Centro Zonal La Unión

Revisó y aprobó: María Camila Mayoral Pazos Coord. CZ LU.

Proyectó: María Alejandra Muñoz - Enlace de Seguimiento a la Ejecución- Perfil Jurídico CZ