Al contestar cite este número

Radicado No:
20265700100006509 1

Bucaramanga, 02 de julio de 2026

Señor(a)
Peticionario(a) anónimo
San Vicente de Chucuri -Santander

ASUNTO: Respuesta petición SIM No 1765129751

En atención a la comunicación recibida mediante el sistema de información misional- SIM- en la que se reporta *“"Se comunica peticionario (a), con el fin de interponer un reclamo formal y solicitar verificación sobre presuntas irregularidades en la atención del Hogar Infantil Mafalda, operado bajo la modalidad del ICBF y ubicado en el barrio Antonio Santos del municipio de San Vicente de Chucurí, reportando que desde la semana pasada se han presentado alteraciones injustificadas en la jornada de atención de los menores de edad, tales como la suspensión total del servicio por la conmemoración del Día contra el Trabajo Infantil, salidas programadas para el día de mañana a las 12:00 pm., y cambios unilaterales en los horarios habituales de los últimos viernes de cada mes en los cuales no hay clase y donde algunos días los niños salen a las 2:00 p.m. en lugar de las 4:00 p.m., de igual forma se estableció el día sin clase con motivo del periodo vacacional para el próximo 30 de junio; asimismo, el ciudadano manifiesta su inconformidad con la gestión de la directora del centro, identificada como Juliana, señalando que todas las semanas se programan actividades extracurriculares obligatorias y no consensuadas para los padres de familia fuera de la institución y que por este servicio público-privado se sufraga una mensualidad de aproximadamente $100.000, aclarando que acude a este medio de forma reservada por temor a represalias institucionales debidas a reclamaciones previas formuladas directamente en dicho establecimiento.*"

En atención a los hechos y aspectos específicos expuestos en su comunicación, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, a través del Centro Zonal Antonia Santos y en el marco de las funciones de supervisión del contrato No 68008712025, me permite dar respuesta de conformidad con los Lineamientos Técnicos de la

Modalidad Institucional de Educación Inicial, el Manual Operativo de la Modalidad Institucional y las obligaciones contractuales aplicables, en los siguientes términos:

El Centro Zonal Antonia Santos, a través de su equipo técnico, adelantó las actuaciones de verificación correspondientes, las cuales comprendieron la revisión del expediente contractual, el análisis del Registro de Asistencia Mensual (RAM), los reportes de novedades, el Plan de Articulación Interinstitucional, el cronograma de formación a familias, las actas de reunión con padres, madres y cuidadores, así como los demás soportes documentales aportados por la Entidad Administradora del Servicio (EAS). Igualmente se efectuaron entrevistas telefónicas semiestructuradas a padres y madres de familia usuarios del servicio, con el fin de contrastar la información reportada.
De igual manera, se tuvieron en cuenta los resultados de la visita de apoyo y seguimiento a la ejecución contractual realizada por el Centro Zonal al Hogar Infantil el día 20 de mayo de 2026, mediante la cual se verificaron las condiciones de prestación del servicio y el cumplimiento de los componentes de calidad establecidos en el Manual Operativo de la Modalidad Institucional. Como resultado de la visita se formularon observaciones de carácter administrativo, documental y de infraestructura frente a las cuales la EAS presentó las subsanaciones correspondientes.

Frente a los hechos relacionados con la presunta suspensión del servicio. De las actuaciones adelantadas, no se evidenció la existencia de una suspensión total, permanente o injustificada de la prestación del servicio por parte del Hogar Infantil Mafalda. Durante los meses objeto de verificación, la atención se desarrolló conforme al calendario operativo establecido por el ICBF, incluidas las jornadas institucionales autorizadas de reflexión pedagógica y Grupos de Estudio y Trabajo (GET), que los llevan a cabo el último viernes de cada mes.

Frente a la manifestación relacionada con la conmemoración del Día Mundial contra el Trabajo Infantil, la verificación realizada permitió establecer que durante el mes de junio de 2026 se desarrollaron actividades de articulación interinstitucional relacionadas con promoción de derechos y fortalecimiento institucional. Los soportes aportados por la Entidad Administradora del Servicio permitieron evidenciar que el día 12 de junio de 2026 se desarrolló una actividad de articulación interinstitucional con la Administración Municipal, mientras que el día 5 de junio de 2026 se llevó a cabo una jornada de articulación y capacitación con la Defensa Civil. Así mismo, se verificó que en ambas fechas se realizaron variaciones de la jornada de atención, con salida de los niños y niñas aproximadamente a las 2:00 p. m.; Sin embargo, no se encontró evidencia que permitiera concluir que

dichas actividades hubiesen generado una suspensión del servicio en los términos señalados por el peticionario.

Sobre la presunta salida de los niños(as) a las 12:00 del mediodía en una jornada previamente programada. Durante las entrevistas realizadas, una madre de familia manifestó que en una oportunidad se desarrolló una actividad extramural que finalizó hacia el mediodía, momento en el cual algunas familias decidieron retirar voluntariamente a los niños y niñas. No obstante, de acuerdo con la información suministrada por la EAS, los padres que llevaron a sus hijos al hogar infantil se les garantizó el almuerzo y refrigerio previsto para la jornada, razón por la cual no se evidenció una terminación anticipada generalizada de la prestación del servicio sino una decisión voluntaria de algunas familias posterior al desarrollo de la actividad.

Sobre las modificaciones excepcionales de la jornada de atención. Durante el proceso de verificación se identificó que los días 5 y 12 de junio de 2026 se presentaron modificaciones excepcionales en el horario habitual de atención, registrándose la salida de los niños y niñas aproximadamente a las 2:00 p. m. Esta situación fue corroborada mediante entrevistas realizadas a algunas familias usuarias y confirmada por la Entidad Administradora del Servicio, la cual informó que dichos cambios obedecieron al desarrollo de actividades de articulación interinstitucional, organización documental, planeación pedagógica y acciones orientadas al fortalecimiento institucional y del talento humano.
No obstante, se evidenció que dichas novedades no fueron reportadas oportunamente al Centro Zonal mediante los canales institucionales establecidos. Al respecto, se recordó a la Entidad Administradora que la jornada de atención constituye una condición esencial para la prestación del servicio y que cualquier modificación excepcional deberá encontrarse debidamente justificada, comunicarse oportunamente al Centro Zonal y ser informada previamente a las familias usuarias, conforme a los lineamientos técnicos y obligaciones contractuales aplicables.

De igual forma, recordó que las actividades administrativas, pedagógicas, de articulación interinstitucional o de cualificación del talento humano deberán planificarse y desarrollarse de manera que no afecten la continuidad ni el horario de atención de los niños y las niñas y que, cuando excepcionalmente sea necesario realizar modificaciones en la jornada, estas deberán ser informadas oportunamente al Centro Zonal y comunicadas previamente a las familias usuarias, conforme a los lineamientos técnicos y a las obligaciones contractuales vigentes.

Sobre la jornada programada para el día 30 de junio Se verificó que dicha fecha correspondía a una jornada de Grupo de Estudio y Trabajo (GET) prevista dentro de la organización del servicio y contemplada en el calendario operativo de

la modalidad, situación que había sido socializada previamente con las familias usuarias.

Frente a las actividades extracurriculares dirigidas a padres, madres y cuidadores, se estableció que las actividades mencionadas corresponden a acciones contempladas dentro de los componentes pedagógico y Familia, Comunidad y Redes de la Modalidad Institucional, orientadas a fortalecer la corresponsabilidad y la participación de las familias en los procesos de desarrollo integral de los niños y las niñas
Asimismo, se orientó al Hogar Infantil Mafalda, para fortalecer los mecanismos de comunicación y participación con las familias, precisando que estas actividades deben obedecer a procesos de planeación pedagógica, sustentarse en los intereses y necesidades identificados mediante la caracterización de las familias usuarias y favorecer una participación informada, pertinente y efectiva en los procesos desarrollados por la unidad de servicio.

En cuanto a la **manifestación relacionada con la gestión de la directora del Hogar Infantil**, durante las actuaciones de verificación adelantadas a lo largo de la ejecución contractual no se identificaron evidencias ni hallazgos que permitieran establecer incumplimientos contractuales, vulneración de los lineamientos técnicos o actuaciones irregulares atribuibles a la dirección del Hogar Infantil Mafalda. Asimismo, se reiteró la importancia de fortalecer los mecanismos de comunicación, participación y atención a las familias usuarias, como estrategia para promover relaciones de confianza y garantizar procesos de interacción efectivos con la comunidad educativa.

Frente a la manifestación relacionada con el pago efectuado por las familias usuarias.

Durante las actuaciones adelantadas no se obtuvieron elementos que permitieran establecer la existencia de cobros no autorizados o situaciones que evidencien incumplimiento de las disposiciones aplicables en materia de tasas compensatorias. No obstante, este aspecto será objeto de verificación en el marco de las actuaciones de seguimiento y supervisión que desarrolla el Centro Zonal respecto de la prestación del servicio, conforme a la normativa y lineamientos vigentes.

Acciones adoptadas por el Centro Zonal
Como resultado del proceso de verificación adelantado, el Centro Zonal reiteró a la Entidad Administradora del Servicio la obligación de:

- Reportar de manera previa y oportuna, toda novedad que implique modificaciones en los horarios o en la jornada de atención.

- Garantizar el cumplimiento de la jornada de atención establecida para la modalidad.
- Fortalecer los mecanismos de información y comunicación con las familias usuarias, garantizando que cualquier situación excepcional que pueda incidir en la prestación del servicio sea informada con la debida anticipación, de manera clara, suficiente y oportuna.
- Planificar las actividades extracurriculares procurando evitar afectaciones en la continuidad y oportunidad de la atención brindada a los niños y las niñas.

Finalmente, las actuaciones de verificación adelantadas no evidenciaron una suspensión injustificada de la prestación del servicio en el Hogar Infantil Mafalda.

Se identificó que durante los días 5 y 12 de junio de 2026 se realizaron modificaciones excepcionales de la jornada de atención asociadas al desarrollo de actividades de articulación interinstitucional y fortalecimiento del servicio, las cuales contaban con soporte documental aportado por la Entidad Administradora de Servicio. No obstante, se evidenció que dichas novedades no fueron informadas oportunamente al Centro Zonal conforme a los procedimientos institucionales establecidos.

En consecuencia, en el marco de las funciones de supervisión, seguimiento y fortalecimiento técnico, se reiteró a la EAS la obligación de reportar oportunamente cualquier modificación de la jornada de atención, garantizar el cumplimiento de los procedimientos institucionales aplicables y fortalecer los mecanismos de comunicación con las familias usuarias, de manera que cualquier novedad que pueda incidir en la prestación del servicio sea informada de forma clara, suficiente y oportuna

El cumplimiento de estas orientaciones será objeto de seguimiento por parte del Centro Zonal en el marco de la supervisión contractual correspondiente.

Cordialmente,

LUZ DARY MORENO CUEVAS
Coordinadora Centro Zonal Antonia Santos
ICBF Regional Santander

Proyectó: Maritza Ortiz Quiroga - Profesional Universitario - Centro Zonal Antonia Santos - Regional Santander
Aprobó: Luz Dary Moreno Cuevas -Coordinadora Centro Zonal Antonia Santos - Regional Santander