

49002

Al contestar cite este número



Radicado No:

202649002000074171

Santa Marta D.T.C.H, 11 de agosto de 2026

Ciudadano anónimo

Correo electrónico: Publicaciones web@icbf.gov.co

Asunto: Respuesta derecho de petición SIM 1765172503- 7/20/2026

En mi calidad de Coordinadora del Centro Zonal Santa Marta 2 y en atención a su solicitud, la cual reza: 07/20/2026) Se recibe petición desde el formulario web de PQRS tipificada por parte del ciudadano como tipo de petición Derecho de Petición - Reclamos, en la cual expone lo siguiente: "Hogar infantil Los Almendros, queja por incumplimiento a la jornada de atención establecida en el hogar". Se adjunta (1) folios. Ver archivo.

En referencia a su solicitud le damos respuesta en los siguientes términos:

Con el proposito de verificar lo expuesto en su petición, se procede con la designación del equipo de seguimiento a la ejecución a fin de realizar seguimiento al funcionamiento del servicio el día 29/09/2026, verificar documentación, entre estos el RAM y realización de entrevistas cuidadores respecto de su percepción frente a la operación del servicio, constatándose lo siguiente:

Durante el periodo correspondiente de febrero a junio los días hábiles atendidos en el Hogar Infantil Almendros fueron:

- En el mes de febrero se prestó atención de 18 días hábiles.
- En el mes de marzo se prestó el servicio 18 días hábiles.
- En el mes de abril se prestó atención 18 días hábiles, con la novedad de que el día 28 se realizó atención hasta la 1:00 pm ya que en las horas de la tarde el talento humano recibió capacitación por parte del ICBF, lo cual fue avisado y socializado con los padres usuarios vía WhatsApp con días de antelación.
- En el mes de mayo se prestó atención 17 días hábiles, con la novedad que el día 14 se brindó servicio hasta la 1:00 pm ya que en las horas de la tarde el talento humano recibió capacitación por parte del ICBF y el día 15 no se

www.icbf.gov.co



prestó atención ya que se realizó jornada Institucional de bienestar laboral alusiva al día del docente, lo cual fue avisado y socializado con los padres usuarios vía WhatsApp con días de antelación.

- En el mes de junio se prestó atención 13 días hábiles, ya que los participantes salieron a receso por vacaciones de mitad de año el día 19-06-2026 hasta el día 01-07-2026.

Durante la visita de verificación se analizó el contenido del reclamo No. SIM 1765172503, observándose que la comunicación anónima expresa una percepción respecto de la frecuencia con la que presuntamente se realizan jornadas pedagógicas, capacitaciones institucionales y modificaciones en los horarios de atención del Hogar Infantil Almendros.

No obstante, la comunicación no identifica fechas concretas, periodos específicos, decisiones administrativas presuntamente irregulares, en consecuencia, la labor de seguimiento consistió en contrastar dichas manifestaciones con la documentación institucional, los registros de atención, los soportes existentes y la normatividad vigente que regula la modalidad de Hogares Infantiles.

De la revisión documental realizada se evidenció que el Hogar Infantil Almendros desarrolla su operación en estricto cumplimiento de los lineamientos técnicos, manuales operativos, estándares de calidad, orientaciones y directrices impartidas por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), entidad rectora de la modalidad.

En ese sentido, dichas actividades no obedecen a decisiones discrecionales o arbitrarias del operador, sino al cumplimiento de obligaciones técnicas, administrativas y contractuales derivadas de la ejecución de la modalidad. Adicionalmente, se verificó que estas jornadas se encuentran contempladas en los lineamientos técnicos del ICBF, específicamente en el Estándar 29, el cual dispone la realización de jornadas pedagógicas mínimo una vez al mes con el talento humano, estableciendo igualmente la obligación de elaborar cronogramas, registros de asistencia y actas que soporten su desarrollo.

Con fundamento en los registros institucionales revisados durante la visita, se evidenció que durante el periodo comprendido entre los meses de febrero y julio 20 de 2026 el Hogar Infantil prestó el servicio conforme al calendario institucional aprobado y a las orientaciones impartidas por el ICBF. Las modificaciones parciales en algunos horarios de atención obedecieron exclusivamente a actividades previamente programadas o autorizadas, tales como jornadas pedagógicas, procesos de formación del talento humano, capacitaciones institucionales y

actividades de bienestar laboral convocadas por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, las cuales fueron informadas oportunamente a las familias mediante los canales oficiales de comunicación, especialmente a través de grupos de WhatsApp.

Así mismo, se constató que los periodos de receso correspondieron al calendario institucional de la modalidad y no a suspensiones arbitrarias de la prestación del servicio. En consecuencia, durante la visita no se evidenció que el Hogar Infantil hubiera suspendido el servicio por decisiones caprichosas o contrarias a los lineamientos institucionales.

La revisión de la documentación aportada por el operador permitió verificar cronogramas institucionales, actas de jornadas pedagógicas, registros de asistencia, comunicaciones dirigidas a las familias, evidencias de socialización de novedades y demás soportes relacionados con la operación del servicio.

De igual manera, la encuesta telefónica realizada de manera aleatoria a diez (10) padres de familia usuarios evidenció un alto nivel de satisfacción con la atención prestada por el Hogar Infantil, manifestando que reciben información previa sobre cualquier novedad en la prestación del servicio y que reconocen la calidad humana y profesional del talento humano encargado de la atención de los niños y niñas.

En consecuencia, no se encontró evidencia objetiva que permita concluir la existencia de incumplimientos contractuales, técnicos o administrativos atribuibles al Hogar Infantil Almendros respecto de los hechos expuestos en el reclamo.

No se evidenciaron incumplimientos atribuibles al operador, relacionados con los hechos expuestos en el reclamo No. SIM 1765172503, toda vez, que, las modificaciones presentadas en algunos horarios obedecieron al cumplimiento de actividades institucionales previstas en la normatividad vigente, fueron previamente programadas y comunicadas a las familias usuarias y cuentan con los respectivos soportes documentales.

Así las cosas, la EAS APF ALMENDROS dio cumplimiento al calendario aprobado para el 2026, el cual se encuentra acorde a lo estipulado en el Manual operativo vigente para el servicio de Hogares Infantiles.

Agradecemos su disposición a seguir construyendo conjuntamente entornos protectores para la primera infancia, y reiteramos que este Centro Zonal continuará atento a recibir cualquier requerimiento adicional.

Finalmente, y esperando a ver dado claridad a su derecho de petición, le informo que en el marco de nuestro sistema integrado de gestión se están implementando acciones para el mejoramiento continuo del servicio y la atención a la ciudadanía con Calidad y Calidez, de igual forma se da aplicabilidad a lo establecido en el procedimiento atención de quejas, reclamos y sugerencias y protocolo de atención al ciudadano.

Maria del Socorro Pabón

MARIA DEL SOCORRO PABON

Profesional Especializado 2028 -19 con

Funciones de Coordinadora Centro Zonal Santa Marta 2

ICBF Regional Magdalena

Reviso y aprobó: Maria Del Socorro Pabón Castañeda - Coordinadora Centro Zonal Santa Marta 2

Proyectó: Kiara Correa Maria. Profesional Primera Infancia- Centro Zonal Santa Marta 2