

Al contestar cite este número



Radicado No:

202660012000135681

Roldanillo, 03 de agosto de 2026

SEÑOR (A):
CIDADANO ANONIMO

**ASUNTO: ALCANCE RESPUESTA A QUEJA POR INCONFORMIDAD RESPECTO A
SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO - HOGAR INFANTIL - ALEGRIA
INFANTIL ZARZAL - VALLE DEL CAUCA**

Cordial saludo,

Atendiendo su solicitud, radicada mediante SIM 1765176982 y actuando en mi condición de Coordinadora del Centro Zonal Roldanillo, del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar I.C.B.F. Regional Valle del Cauca, mediante el presente escrito me permito dar respuesta de manera oportuna en los siguientes términos.

HECHOS

Se comunica peticionario (a) para reportar la situación que se presenta con el operador Hogar Infantil, Alegría Infantil, ubicado en Zarzal Valle, barrio La Valvanera, quienes desde el martes no han tenido servicio de atención para niños y niñas, toda vez, que informan a los papás que hasta que se vean en sus cuentas reflejado el desembolso de ICBF; no van a tener atención, ni servicio.

Comenta que ya se han enterado los progenitores que dicho desembolso fue realizado, pero puede demorar si la entidad bancaria es diferente a la de ICBF, por tanto, se encuentra preocupado (a) debido a que los niños no han podido asistir al

www.icbf.gov.co



lugar, y tampoco les brindan una información clara o justificable sobre la prestación del servicio. Requiere manifestar su inconformidad con esta situación ya que muchos papás y mamás no tiene ayuda de nadie, y dependen de este servicio.

RESPUESTA

Desde el Centro Zonal del ICBF, Supervisión de contratos y área financiera se permite dar respuesta respecto a la queja por la suspensión del servicio en el Hogar Infantil Alegría Infantil del municipio de Zarzal, me permito informar que una vez se realiza revisión el estado de cuenta y los flujos financieros de la entidad, se determina que no existe mérito ni justificación financiera para la suspensión de la atención a los niños y niñas beneficiarios toda vez que se realizaron los desembolsos en los tiempos establecidos.

Fecha de Registro	Fecha de pago	Estado
2026-04-24 00:00:00	2026-04-28 03:46:31	Pagada
2026-07-03 00:00:00	2026-07-07 03:29:51	Pagada
2026-03-06 00:00:00	2026-03-10 02:08:32	Pagada

En el presente cuadro podemos observar las fechas de los desembolsos realizados al operador por parte del INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – (ICBF) nos reservamos valores por ser información Institucional. Los recursos girados alcanzan para financiar la atención del mes de julio de 2026.

Dinámica de nómina interna: Se reconoce que el operador realiza la cancelación de nómina a su talento humano de manera quincenal. No obstante, por normatividad contractual, el operador debe prever la liquidez necesaria para estas obligaciones, considerando que los desembolsos del ICBF dependen estrictamente de la posición del PAC (Programa Anual Mensualizado de Caja) por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Los descalces temporales en el pago de la nómina interna del operador no lo facultan para suspender la atención integral de la primera infancia ni para desinformar a los padres de familia condicionando el servicio a nuevos giros.

Lamentamos los inconvenientes causados a las familias que dependen diariamente de este espacio protector y reafirmamos nuestro compromiso absoluto con el bienestar integral de los niños, niñas.

Finalmente, agradecemos su interés por el bienestar de los niños, niñas y adolescentes y le informamos que, de igual forma, lo invitamos a comunicarse a través de nuestros canales de atención: Página web: www.icbf.gov.co, correo electrónico atencionalciudadano@icbf.gov.co, línea nacional 018000918080, puntos de atención escrita y presencial que aparecen en la página web del ICBF.

En los anteriores términos, se da respuesta de forma clara y concreta a la queja presentada

Cordialmente,



VALENTINA TREJOS GIRON

Coordinadora - Centro Zonal Roldanillo - Valle

Reviso y aprobó: Valentina Trejos Girón - Coordinadora - CZ Roldanillo V.
Proyectó: Adriana P. Contreras Montaña - Abogada Contratista - Enlace Jurídico

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia