

57002

Al contestar cite este número



Radicado No:

202657002000080161

Floridablanca, 14 de agosto de 2026

Señores:

Peticionario anónimo

Tona-Santander

ASUNTO: RESPUESTA PETICION SIM 1765178970.

Cordial saludo:

Nos permitimos dar respuesta a petición radicada en SIM **1765178970**, en la cual se describe: “Se comunica vía chat Peticionario(a), manifestando diversas inconformidades con la atención prestada por el operador Hypatia en la unidad de atención Mundo Creativo, ubicada en el corregimiento de Berlín del municipio de Tona (Santander). Al respecto, peticionario (a) informa sobre varias irregularidades operativas y del talento humano: presunta negligencia por parte de la nutricionista Herly al haber dejado caer a un menor de edad durante la toma de medidas antropométricas (pesaje); inducción o presión por parte de la agente educativa Katherine hacia los usuarios para interponer quejas infundadas contra una docente nueva llamada Sandra; trato inadecuado y afán en la atención por parte de la psicóloga Yessica; y falta de diálogo por parte del personal del operador, destacando únicamente como trato amable el de la coordinadora, la señora Gloria. Asimismo, señala baja asistencia de usuarios y cuestiona el destino de los refrigerios sobrantes, solicitando que estos sean redistribuidos entre los asistentes. Por lo anterior, sugiere el cambio de operador, la vinculación de personal propio de la región, que se revise si para el segundo semestre es posible realizar dicho cambio de operador y la realización de visitas de supervisión e inspección no anunciadas por parte del ICBF para verificar el funcionamiento del servicio con la agente

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Katherine y la docente Milena. Por consiguiente, remite la solicitud al área competente para que se adelanten las actuaciones y verificaciones a que haya lugar”.

Teniendo en cuenta lo manifestado anteriormente, desde la Coordinación del CZ Bucaramanga Sur, se adelantaron las respectivas actuaciones y descargos con el fin de subsanar la situación reportada, dando a conocer los respectivos resultados:

- a. Se remitió a la respectiva queja al Representante Legal de la CORPORACION HYPATIA, con el fin de solicitarle los respectivos descargos e insumos frente a la petición.
- b. *Se realizó verificación remota por muestreo, a 25 usuarios de la UDS MUNDO CREATIVO que corresponde a la mitad + 1 de la totalidad de los usuarios de la UDS. En este ejercicio atendieron la llamada 12 acudientes de niños niñas de la UDS y 13 se encontraban apagados o fuera de servicio. Durante el ejercicio, desde el CZ profesionales del equipo de primera infancia, realizaron indagación con los usuarios sobre las situaciones relacionadas en el reclamo frente a: presunto maltrato por parte de la Nutricionista a usuaria del servicio, relaciones interpersonales de las docentes mas el apoyo existente en la UDS, tratos inadecuados por parte de la psicóloga de la UDS y falta de diálogo por parte del operador.*

Ante las anteriores indagaciones, 12 usuarios de los 16 que atendieron la llamada confirman situación presentada con la Nutricionista de la UDS, donde presuntamente la misma en la toma de datos antropométricos peso y talla, de manera “brusca” obliga a niña de 1 año de edad a ser pesada en peso de niños mayores y no en el de menores de 1 año, donde la niña sufre una caída. Refieren mal trato por parte de esta profesional a la madre de la niña incluso a la niña en la toma de peso y talla. 4 usuarios manifiestan no conocer dicha situación.

Con relación a la profesional psicosocial los 16 acudientes no refieren situaciones negativas frente a sus intervenciones. Por el contrario, manifiestan que la misma permanece las 2 horas en la uds durante los encuentros pedagógicos cuando lidera los talleres y realiza sus visitas en el hogar.

Por parte de la relación interpersonal de las docentes, 4 acudientes refieren no haber identificado situación alguna, 5 manifestaron su inconformidad con la docente Sandra dadas conductas hostiles hacia los usuarios y 7 refieren buen trato y buenas relaciones por parte de las docentes.

- c. *Se realizó comité técnico operativo extraordinario el día 28 de julio de 2026, con participación de la Representante legal de la EAS JENNY CAROLINA RODRIGUEZ, profesional de Salud y Nutrición implicada en el reclamo HELGA RODRIGUEZ PINZON y la profesional psicosocial YESIKA BASTOS GALLEGO de la EAS HYPATIA y Supervisor del contrato de aportes 680085520205 OSCAR ALEJANDRO BLANCO ROJAS y profesional universitario del equipo de primera infancia del CZ EILEEN LINDSAY ARDILA CRUZ. Durante el comité técnico, se procedió a hacer lectura del reclamo recibido mediante SIM 176517897, donde se solicitó a la EAS HYPATIA informar al comité se nos brinde información acerca del presunto mal trato por parte de la nutricionista de la EAS en la actividad de peso y talla. La EAS manifiesta que en el mes de abril de 2026, se presento una situación donde se encontraba la Nutricionista, la auxiliar pedagógica, la niña usuaria del servicio y la progenitora de la menor. Refiere la nutricionista de la EAS que nunca maltrato a la niña y que en el momento del peso la progenitora de la usuaria, le dice a la niña: “Súbete al peso, como haces en la casa” y que la niña se subió y en ese momento se resbalo y ella la alcanza a coger para impedir su caída. La Representante*

legal de la EAS informa que una vez conoció esta situación, visitó la UDS para hablar con la acudiente de la niña con el fin de indagar sobre la situación, resaltándole a la acudiente que si en algún momento ella sintió que su talento humano maltrato a la niña se lo hiciera saber, donde la representante legal refiere que la progenitora negó un maltrato, sin embargo solicita que la Nutricionista no vuelva a realizar la toma de peso y talla de su hija, sino que sea realizado por las docentes.

Por parte de la supervisión del contrato, se le solicita a la EAS informe las razones del porque no informo esta situación de manera inmediata al CZ dada la obligación contractual de informar de manera oportuna al ICBF las situaciones que pongan en riesgo la vida o la integridad de las niñas y los niños, garantizando la activación de las rutas de atención y/o actuación en articulación con las entidades competentes. La Representante Legal reconoce que no notifico al CZ la situación presentada ni realizo articulación con entidades competentes.

- d. Se realizó requerimiento No 01 al contrato de aportes 68008552025, el cual se encuentra en proceso de presentación de pruebas, mesas técnicas y demás procedimientos, que permita al supervisor del contrato de aportes, la toma de decisiones administrativas frente a los resultados de los debidos procesos adelantados por las partes.
- e. De conformidad con las indicaciones generales para el trámite de las modificaciones contractuales referidas en el Memorando 202616000000064413 del 22 de mayo de 2026, desde la supervisión de los contratos de aportes se realizó análisis de la viabilidad de modificación contractual, respecto a la EAS **Corporación para la Equidad, la Democracia y el Buen Vivir - HYPATIA**, encontrando que la entidad no da cumplimiento al ítem C Viabilidad jurídica y d Viabilidad financiera, referenciados en dicho memorando:

Viabilidad Jurídica: *"Así mismo, se advierte que no resultará procedente prorrogar un contrato o convenio cuya ejecución haya sido deficiente"*

o respecto del cual existan requerimientos formales por la calidad del servicio, presunto incumplimientos o derivados de los procesos de supervisión o inspección, vigilancia y control atribuibles al contratista, toda vez que la ampliación del plazo a contractual supone la continuidad de una relación jurídica que debe estar respaldada por un desempeño satisfactorio y por la confianza legítima en la capacidad del contratista para cumplir oportunamente sus funciones".

La Corporación para la Equidad, la Democracia y el Buen Vivir - HYPATIA, cuenta con requerimiento en curso por presuntos incumplimientos contractuales que representen posibles sanciones o afectación en la atención directa de las niñas y niños de los servicios de primera infancia.

Teniendo en cuenta lo anterior, el supervisor del contrato no dio concepto de continuidad a la **Corporación para la Equidad, la Democracia y el Buen Vivir - HYPATIA**.

Esperamos con las anteriores actuaciones, dar respuesta de fondo a su petición, reiterado que desde el CZ se hará el seguimiento correspondiente y se harán los respectivos requerimientos a los contratistas respecto del cumplimiento de las obligaciones laborales a su cargo y de las medidas adoptadas para atender la situación presentada.

De antemano, desde el CZ Floridablanca ofrecemos disculpas por cualquier situación que pudo generar inconformidad y malestar agradeciendo a usted por comunicar esta situación, que nos permite buscar estrategias para mejorar en este aspecto y tomar las respectivas actuaciones administrativas a que dieran lugar.

Cordialmente



OSCAR ALEJANDRO BLANCO ROJAS

Coordinador CZ Floridablanca

Aprobó: Oscar Alejandro Blanco – Coordinador Centro Zonal Floridablanca – Regional Santander

Revisó: Oscar Alejandro Blanco – Coordinador Centro Zonal Floridablanca – Regional Santander

Proyectó: Eileen Lindsay Ardila Cruz – Profesional Universitario Centro Zonal Floridablanca – Regional Santander