

Al contestar cite este número



Radicado No:

202659005000070071

Lérica, 2026 -09-17

Señor:

ANÓNIMO

Lérica- Tolima

publicacionesweb@icbf.gov.co

ASUNTO: RESPUESTA AI PETICIONARIO ANÓNIMO SIM: 1765197472.

Me permito informarle que, en atención a su solicitud, la cual ingreso mediante SISTEMA DE INFORMACIÓN MISIONAL la petición con número de radicado 1765197472 (...) la cual reposa en el sistema SIM remitida al área de coordinación del centro zonal de Lérica. Quien a su vez remitió al grupo de Prevención de la regional Tolima.

Se informa que, desde mi rol como Coordinadora encargada del Centro Zonal Lérica Profesional Yennifer Cadena Guerra realice el seguimiento pertinente a su Queja frente a las profesionales contratistas: Leidy Valderrama (pedagoga) y Laura Criollo (nutricionista) quienes apoyan al seguimiento a la ejecución - rol Técnico de los contratos de aporte para la atención a la primera del área de primera infancia del centro zonal Lérica - ICBF Regional Tolima, es por ello que se dio la oportunidad en que ellas realizaran descargos frente a su solicitud, en donde indican lo siguiente:

Laura Criollo (nutricionista) quien indica:

“En atención a la solicitud (Queja) SIM 1765197472 manifestada respecto a la presunta inconformidad presentada frente a mi actuar profesional, me permito realizar las siguientes aclaraciones: En atención a la queja presentada, en la cual se hace referencia, entre otras personas, a mi actuación como profesional nutricionista durante las visitas de seguimiento a la ejecución realizadas en los municipios de Lérica y Venadillo, me permito presentar el siguiente pronunciamiento, aclarando que corresponde

www.icbf.gov.co



exclusivamente a las actuaciones que me son atribuidas como Laura Criollo y se sustenta en las actas y registros de las visitas efectuadas.

- Durante el desarrollo de mis actividades de seguimiento he procurado mantener en todo momento un trato respetuoso, cordial y profesional hacia el talento humano de las unidades de servicio. De mi parte, no se ha levantado la voz, utilizado palabras ofensivas, expresiones descalificadoras o vocabulario irrespetuoso, ni se han realizado actuaciones con la intención de intimidar, humillar, perseguir o afectar emocional o psicológicamente a las personas atendidas durante las visitas. Las observaciones efectuadas han correspondido al ejercicio propio del seguimiento a la ejecución y a la identificación de aspectos susceptibles de mejora o presuntos incumplimientos, frente a los cuales se han brindado orientaciones y fortalecimientos con el propósito de contribuir al mejoramiento de los procesos y a la calidad en la prestación del servicio.
- En el municipio de Venadillo se han realizado visitas, entre otras, a los CDI Rinconcito Encantado y Venaditos, así como a la Unidad de Atención SENA 5 del servicio EIH. Como soporte de la actuación realizada, en el registro del 19 de mayo de 2026 se manifestó: “Recibimos un trato respetuoso y cordial por parte de la profesional”. Asimismo, durante la visita del 15 de julio de 2026 a la UA SENA 5 se dejó consignado: “El trato por parte de supervisión es adecuado tanto para el talento humano como para las familias”.
- De igual manera, en el municipio de Lérída se han efectuado visitas a los CDI Coloyitas y Mi Nuevo Sol, así como a las Unidades de Atención Villa Nelly 1 y Villa Nelly 2 del servicio EIH. En el soporte del 7 de julio de 2026 se manifestó: “Se recibe un trato cordial y respetuoso por parte de la profesional que realiza la visita”. Por su parte, en el registro del 4 de junio de 2026, referido directamente a mi actuación, se consignó: “Durante la visita Laura fue muy amable, me realimentó sobre qué hacía falta, qué está desactualizado, y es muy importante para mí proceso”. Adicionalmente, en las demás actas aportadas no se registran manifestaciones relacionadas con un presunto trato irrespetuoso, agresivo o inadecuado de mi parte.

- Es importante señalar que durante las visitas realizadas en estos municipios se han identificado aspectos susceptibles de mejora y presuntos incumplimientos frente a los cuales, como parte del ejercicio de seguimiento, corresponde realizar observaciones, solicitar ajustes y brindar orientaciones. Estas actuaciones tienen como finalidad fortalecer la ejecución y contribuir a la calidad del servicio, por lo cual considero necesario diferenciar entre la formulación de observaciones técnicas propias del seguimiento y una conducta de maltrato o persecución.
- Frente a las afirmaciones relacionadas con presunto maltrato emocional o psicológico, persecución y conductas asociadas a acoso laboral, manifiesto respetuosamente que no reconozco haber realizado conductas de maltrato, intimidación, humillación, agresión verbal o persecución hacia el talento humano. Respeto plenamente el derecho de cualquier persona a presentar sus inconformidades; sin embargo, teniendo en cuenta la gravedad de los señalamientos efectuados, considero necesario que las conductas atribuidas específicamente a mi persona sean individualizadas y verificadas objetivamente, determinando, de acuerdo con la información disponible, los hechos concretos, fechas, visitas y unidades de servicio en las cuales presuntamente habrían ocurrido, y que estos sean contrastados con las actas y demás soportes existentes. Igualmente, aclaro que la queja hace referencia a diferentes personas y actuaciones, razón por la cual el presente pronunciamiento corresponde únicamente a Laura Criollo.
- Teniendo en cuenta que en la misma petición se solicita la presencia de la Dirección Regional Tolima en los municipios de Lérída y Venadillo, manifiesto respetuosamente que considero pertinente y solicito amablemente que se realice dicho acompañamiento o la actuación de verificación que la Regional estime procedente, toda vez que este espacio permitiría escuchar a las partes involucradas, revisar los soportes documentales, conocer directamente las circunstancias en las que se desarrollan las visitas de seguimiento y contribuir al esclarecimiento objetivo e imparcial de los hechos manifestados en la queja. De mi parte existe plena disposición para participar, aportar las actas, registros y demás soportes correspondientes y brindar las aclaraciones que sean requeridas. Finalmente, solicito respetuosamente que para el análisis de las afirmaciones realizadas respecto de mi actuación sean

valoradas integralmente las actas y registros que se anexan, incluyendo los soportes de fechas 19 de mayo, 4 de junio, 7 de julio y 15 de julio de 2026, así como las demás actas disponibles de las visitas realizadas. Reitero mi disposición para que mi actuación profesional sea revisada por las instancias competentes y para contribuir a cualquier espacio que permita esclarecer los hechos, fortalecer los procesos de seguimiento y garantizar un relacionamiento respetuoso con el talento humano”.

Leidy Valderrama (pedagoga) quien indica:

“En mi calidad de Leidy Valderrama, profesional con rol técnico de seguimiento a la ejecución de los contratos de Primera Infancia, y atendiendo la queja “...”, me permito manifestar lo siguiente:

Frente a los señalamientos relacionados con presunto maltrato emocional, psicológico, persecución y trato inadecuado durante las acciones de seguimiento a la ejecución, es importante precisar que las actuaciones adelantadas desde mi rol se han desarrollado en el marco de las funciones técnicas asignadas, orientadas a la verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales, condiciones de atención, implementación de los componentes y demás aspectos establecidos para la adecuada prestación del servicio.

Es de resaltar que esta situación ha sido objeto de conocimiento y análisis en los GET de supervisión, espacios en los cuales se ha socializado la existencia de quejas reiterativas relacionadas con las visitas de seguimiento. En dichos espacios se manifestó a la doctora Ana Joaquina la necesidad de generar mecanismos que permitieran evidenciar de manera objetiva cómo se desarrolla el proceso de seguimiento y la percepción del talento humano frente a las visitas realizadas. En razón de lo anterior, y como una acción orientada a favorecer la transparencia del proceso, se estableció que, una vez finalizadas las visitas, las profesionales responsables del seguimiento solicitarían al talento humano la valoración por escrito del desarrollo de la visita, con el propósito de contar con elementos objetivos que permitieran conocer la percepción de las personas acompañadas y, a su vez, identificar oportunidades de mejora en el ejercicio de seguimiento. Cabe señalar que, pese a que las valoraciones obtenidas mediante este mecanismo han resultado positivas, continúan presentándose quejas de naturaleza similar. Esta situación ha sido igualmente puesta en conocimiento de la supervisión, considerando que la reiteración de estos señalamientos genera preocupación

tanto por el impacto que puede tener en el equipo de las unidades de servicio como por el efecto que produce sobre las profesionales que desarrollamos las actividades de seguimiento, quienes también pueden sentirse cuestionadas de manera permanente respecto de actuaciones realizadas en cumplimiento de sus funciones.

Respecto a la afirmación relacionada con un supuesto acceso a los teléfonos personales de las colaboradoras, manifiesto que las verificaciones efectuadas durante el seguimiento se realizan exclusivamente sobre la información, documentos, registros y evidencias requeridas en el marco de las obligaciones contractuales y de los procesos de supervisión. No existe dentro de mi actuación como profesional de seguimiento la intención de acceder de manera arbitraria a información personal o privada del talento humano. Las solicitudes de información realizadas durante las visitas corresponden a los procesos de verificación propios del seguimiento a la ejecución y deben encontrarse relacionadas con las obligaciones y evidencias del servicio.

De igual manera, es importante precisar que los hallazgos, observaciones, requerimientos y situaciones identificadas durante las visitas de seguimiento han sido debidamente documentados y socializados a través de los canales institucionales correspondientes, incluyendo los correos electrónicos asociados a los contratos y a la supervisión contractual, acompañados, cuando corresponde, de las respectivas evidencias fotográficas y demás soportes que permiten sustentar técnicamente las situaciones encontradas.

Así mismo, debe tenerse en cuenta que los contratos y municipios objeto de la presente queja corresponden a aquellos en los que, durante el proceso de seguimiento, se han identificado de manera reiterada situaciones que han requerido la emisión de observaciones, solicitudes de ajuste y requerimientos, precisamente con el propósito de contribuir al cumplimiento de las obligaciones contractuales y al mejoramiento de la prestación del servicio. Por lo tanto, la frecuencia de las visitas, verificaciones, observaciones o requerimientos obedece a las necesidades identificadas en el ejercicio técnico de seguimiento y no a una intención de persecución hacia el talento humano.

En relación con los descargos y las situaciones señaladas, se deja constancia de que en los GET de supervisión se abordó la necesidad de que las situaciones relacionadas con el trato recibido durante las visitas pudieran quedar registradas formalmente. Por tal razón, se planteó que, dentro del espacio correspondiente a los descargos, se dejara consignada de manera escrita la percepción y forma en que se había desarrollado el proceso de

seguimiento, permitiendo así que todas las partes contaran con un espacio formal para expresar sus consideraciones y que estas pudieran ser valoradas dentro del trámite correspondiente. Adicionalmente, desde la supervisión se han desarrollado mesas de trabajo con las profesionales y equipos involucrados, orientadas al fortalecimiento del ejercicio de supervisión, el manejo asertivo de las situaciones que se presentan durante las visitas y la adecuada interacción entre los diferentes actores. Estos espacios han buscado prevenir situaciones de tensión, fortalecer la comunicación y promover que el seguimiento se desarrolle bajo criterios técnicos, objetivos, respetuosos y acordes con las responsabilidades de cada rol."

Es importante señalar que el equipo del Centro Zonal Lérída está conformado por profesionales comprometidas, dispuestas y dedicadas al cumplimiento de sus responsabilidades institucionales. Las actuaciones realizadas desde los diferentes roles tienen como finalidad contribuir a garantizar la adecuada ejecución de los contratos y la calidad de la atención brindada a los niños, niñas y familias.

Frente a la solicitud relacionada con las aproximadamente diez quejas y peticiones que, según manifiesta la peticionaria, han sido presentadas, considero pertinente señalar que no corresponde desde mi rol establecer conclusiones frente a posibles responsabilidades disciplinarias, ni emitir juicios sobre actuaciones de otros servidores o contratistas. Cada situación deberá ser analizada por las instancias competentes, de acuerdo con la naturaleza de la queja, los soportes existentes y el procedimiento institucional correspondiente.

En ese sentido, y atendiendo que se trata de una queja reiterativa, considero pertinente que la situación sea valorada de manera integral e imparcial por la instancia competente, teniendo en cuenta tanto las manifestaciones realizadas por el talento humano como los soportes derivados de las visitas de seguimiento, las valoraciones escritas efectuadas después de las mismas, los correos institucionales, los requerimientos realizados, las evidencias fotográficas y las actas o registros de las mesas de trabajo y GET de supervisión.

Finalmente, manifiesto mi disposición para participar en la mesa de trabajo que se considere pertinente, con el propósito de presentar los soportes correspondientes, explicar las actuaciones desarrolladas desde mi rol técnico de seguimiento a la ejecución y atender las observaciones que sean formuladas. Considero que esta instancia permitirá realizar una valoración objetiva de las actuaciones adelantadas, diferenciar las situaciones propias

del ejercicio técnico de seguimiento de cualquier situación de carácter interpersonal y establecer, de ser necesario, acciones de mejora que contribuyan a fortalecer el proceso. Reitero que mi actuación ha estado orientada al cumplimiento de las funciones asignadas, al seguimiento técnico de las obligaciones contractuales y al mejoramiento continuo de la prestación del servicio, manteniendo los canales institucionales de comunicación y dejando los respectivos soportes de las situaciones identificadas durante el ejercicio de seguimiento. Por lo anterior, solicito respetuosamente que la valoración de la situación se realice de manera integral, objetiva e imparcial, considerando la totalidad de los antecedentes y soportes existentes, y que, a partir de ello, se determine lo que corresponda frente a las manifestaciones presentadas por la peticionaria y a las actuaciones desarrolladas en el marco del seguimiento a la ejecución de los contratos de Primera Infancia”.

Como coordinadora encargada del Centro Zonal Lérída, es pertinente indicar que las profesionales contratistas tienen como perfil el apoyo técnico de seguimiento a la ejecución, tienen como deber actuar bajo los valores que rigen nuestro código de integridad, siempre con respeto, responsabilidad, servicio, honestidad y en estricto cumplimiento de los lineamientos establecidos por el ICBF; dado que en su actuar representan al ICBF, siendo su objetivo el de garantizar la correcta ejecución de las modalidades y la protección de la información, siguiendo los protocolos y procedimientos definidos en la Guía de la Modalidad Familiar y Comunitaria, Servicio de Educación Inicial en el Hogar, así como los lineamientos de prevención de la corrupción, que orientan las visitas de supervisión.

En ese sentido, todo lo solicitado en los espacios de seguimiento tiene como finalidad dar respuesta a las obligaciones contractuales y asegurar que la información presentada sea verídica, con calidad, confiable y auténtica. Aclarándose que en el sim de la presente petición SIM 1765197472 (Queja) se dejan consignadas las presentes actas y/o registros de las respectivas visitas, sin embargo, por reservada la información de Niños y niñas no se podrá anexar a la siguiente respuesta.

Respecto a la percepción que indican frente a las profesionales, se espera que las mismas siempre se desarrollen en un ambiente de respeto mutuo y con fines de acompañamiento y fortalecimiento de la calidad del servicio; cualquier percepción de incomodidad puede ser abordada a través de una comunicación abierta y constructiva o mediante los comités técnicos que se lleven a cabo con la respectiva coordinación del centro zonal Lérída.

Desde la supervisión se han realizado mesas de trabajo, donde se han implementado acciones como la solicitud por parte de las profesionales de seguimiento a la ejecución, de pedir por escrito la valoración de las visitas por parte del TH una vez concluidas, para aportar a la transparencia del proceso; las cuales han sido positivas las valoraciones. Asimismo, se han realizado mesas de trabajo internas para el fortalecimiento y manejo asertivo de las situaciones inherentes a cada uno de los roles.

Además, se informa al peticionario que otra de las acciones realizadas por la coordinadora y supervisora Diana Marcela Zapata Ramos como supervisora de contraos de aporte fue remitir mediante correo electrónico al grupo de prevención y del equipo de primera infancia de la regional, con el fin de que se evalúen o valore lo realizado en su rol como supervisora, con el fin de que se evalúe de forma objetiva.

Por otro lado, es de indicar, los casos que se refieran a presuntos actos de corrupción deben ser validados inicialmente con el profesional designado de la Línea Anticorrupción a través del correo anticorrupcion@icbf.gov.co , quien confirmará si se debe o no registrar en SIM.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para la Atención de Denuncias de Presuntos Actos de Corrupción y la Guía para el Trámite de Denuncias de la Línea Anticorrupción en el nivel Nacional, Regional y Zonal, disponibles en los documentos del proceso “Relación con el Ciudadano”

Si la Queja refiere hechos que contrarían en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, se remitirá al jefe inmediato del servidor público, quien dará respuesta de fondo al quejoso”.

Acorde a la guía PQRS del ICBF V 10

- *“Si es una queja contra un Contratista de prestación de servicios del ICBF, debe ser remitida al Supervisor del Contratista, quien deberá evaluarla, y darle el trámite que legalmente corresponda, conforme se ha determinado en el clausulado del contrato correspondiente, dando respuesta de fondo al ciudadano”.*

Como es de conocimiento todo ciudadano tiene derechos a interponer sus quejas, reclamos o sugerencias ante el ICBF, teniendo la posibilidad los servidores públicos de realizar sus respectivos descargos y también accionar, desde su competencia, siendo importante mencionar que, desde mi rol como coordinadora del centro zonal

de Lérica, prevalecen los derechos de los NNA siendo neutral en los diferentes momentos que concurran en los procesos de atención.

Por último, Sí requiere información sobre programas, trámites y servicios del ICBF, consulte nuestro portafolio de servicios en la página web, ingresando al enlace: <https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf>. También podrá solicitar asesoría en Derecho en Familia, y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias las 24 horas del día a través de nuestros canales de atención, Línea Gratuita Nacional: 01-8000-91-8080, correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co Y página web www.icbf.gov.co , opciones: Solicitudes PQRS, Chat ICBF, Videollamada o llamada en línea.

De antemano le agradezco mucho su reporte, pues esto fue de gran ayuda para poder seguir velando por la garantía de los derechos de los NNA y siempre respetar el interés superior de los mismos.

Lo anterior para su conocimiento.

Cordialmente,

Yennifer Cadena Guerra.

YENNIFER CADENA GUERRA

Coordinadora Encargada Centro Zonal Lérica.

Aprobó: Yennifer Cadena, Coordinadora encargada, centro zonal Lérica *Yennifer Cadena Guerra.*

Revisó: Yennifer Cadena Guerra, Coordinadora encargada, centro zonal Lérica *Yennifer Cadena Guerra.*

Proyectó: Fidelia Velez Contratista Transversal - Centro zonal Lérica

Anexos: 0

Fecha de fijación: 17/ 09 /2026

Fecha de Des fijación: 25/ 09 /2026

