

59006

Al contestar cite este número



Radicado No:

202659006000062501

Honda, 24 de agosto de 2026

Señor:

PETICIONARIO ANONIMO NN - 301948550856233

Correo electrónico: silgilgonzalezsilvio@gmail.com

Tolima - Fresno

Asunto: Respuesta a derecho de petición con radicado SIM 1765210043.

Cordial saludo,

En atención a la queja elevada ante esta dependencia el día 13 de agosto de 2026 mediante comunicación enviada al correo atención.ciudadano@icbf.gov.co y que tiene por propósito poner en conocimiento de la entidad el uso inadecuado de algunas expresiones y el manejo de la información relacionada con el evento sísmico acontecido el día 10 de agosto de los corrientes, por parte del talento humano de la EAS y en el que adicionalmente se solicita que:

- "1. Que la Asociación de Padres de Familia y el ICBF conozcan y revisen los hechos aquí expuestos.*
- 2. Que se verifique lo ocurrido durante la reunión del 12 de agosto de 2026.*
- 3. Que se revise específicamente la manera en que fueron expresadas las afirmaciones relacionadas con los padres que continuaron llevando a sus hijos al jardín después del sismo, teniendo en cuenta que dichas expresiones fueron interpretadas por varios padres como una insinuación de que no queríamos o no nos preocupábamos por nuestros propios hijos.*
- 4. Que se establezcan protocolos claros para el manejo y difusión de información relacionada con sismos, réplicas y demás situaciones de emergencia.*
- 5. Que se garantice que la información relacionada con posibles sismos o réplicas sea comunicada únicamente cuando provenga de fuentes oficiales y verificables, evitando divulgar predicciones o rumores sobre la ocurrencia de un sismo a una*

www.icbf.gov.co



hora determinada ya que cualquier mensaje que defina una hora exacta para un sismo debe descartarse de inmediato, ya que los terremotos y sus réplicas no se pueden predecir científicamente.

6. Que se recuerde al personal encargado de la atención de los niños y niñas la importancia de utilizar un lenguaje respetuoso y apropiado para referirse tanto a los menores como a sus padres y acudientes.

7. Que se fortalezca la comunicación entre el jardín infantil y las familias, procurando que las inquietudes de los padres sean atendidas de manera respetuosa, sin señalamientos, juicios o expresiones que puedan generar sentimientos de culpa.

8. Que se informe a los padres de familia sobre las acciones o medidas que se adopten frente a las situaciones aquí planteadas."

A fin de resolver la misma se considera que, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (I.C.B.F.), a través del Centro Zonal de Honda de la Regional Tolima, ejerce una función desde su misionalidad, orientada a la protección integral, garantía, restablecimiento y promoción de los derechos los niños, niñas y adolescentes, en cumplimiento de los mandatos consagrados en el artículo 44 de la Constitución Política de Colombia, las disposiciones previstas en la ley 1098 de 2006 y demás normas concordantes.

De esta manera, la entidad tiene el deber institucional de velar porque todos los servicios dirigidos a la primera infancia se presten bajo las condiciones que aseguren el goce efectivo de sus derechos fundamentales garantizando entornos seguros, protectores y acordes con los estándares técnicos, administrativos y legales establecidos por las distintas guías y manuales operativos correspondientes a las diferentes modalidades institucionales ofrecidas.

Conforme a lo anterior y una vez conocida la situación expuesta en su queja, desde la supervisión del contrato se adelantaron las acciones correspondientes con el operador del servicio, con el propósito de verificar los hechos reportados, analizar las circunstancias presentadas y adoptar las medidas de mejora pertinentes para el fortalecimiento de la atención brindada a los participantes y sus familias.

Como resultado de dicha gestión, el operador informó que realizó las siguientes acciones:

Durante la ocurrencia del evento sísmico:

- Activación del plan de evacuación, garantizando en todo momento la protección, cuidado y seguridad de los niños, niñas, mediante el seguimiento de los protocolos establecidos para tal fin.

Con Posterioridad al sismo:

- Realización el día 12 de agosto de 2026, de la escuela de padres dirigida por los profesionales Edith Johana Calderón Cespedes, Coordinadora y profesional Psicóloga y Luceidy Paola Carvajal, Profesional en salud y nutrición, donde se socializó a las familias, niños y niñas el plan de gestión de riesgo de desastres y se llevó a cabo un simulacro de evaluación, donde se brindaron orientaciones a todas las familias frente a la forma adecuada de actuar ante una emergencia.

Durante dicha jornada se indagó a las familias participantes sobre sus experiencias relacionadas con el evento sísmico y se reconoció el compromiso de los padres y acudientes. Se recordó por la auxiliar de enfermería la importancia de la realización de simulacros.

Ese mismo día se socializó con los padres y acudientes la póliza de seguros que cubre a los participantes y se destacó la importancia de su uso.

Frente a los hechos de la queja: Manifestó que:

- Durante el desarrollo de la charla llevada a cabo el día 12 de agosto de 2026, se empleó por una de las profesionales a cargo, la expresión “muchachitos”, la cual por su uso coloquial entienden no se empleó con intenciones negativas, sin embargo, indicó la EAS que recordó al talento humano encargado de la atención y cuidado de los niños y niñas de primera infancia, su obligación de usar un lenguaje respetuoso en su trato con los participantes de los servicios a cargo de la EAS.
- En lo que corresponde al envío de información relacionada con la ocurrencia de replicas o nuevos eventos sísmicos a través de la red social WhatsApp, el operador indicó que el personal se sirvió de dicha herramienta para el envío de información, indicando que los mensajes enviados no tuvieron la intención de generar más temor o afectar el estado emocional de los participantes. Se justificó el empleo de dicha herramienta tecnológica, señalando que facilita la transmisión de información, el seguimiento de los procesos de atención y la comunicación entre el Talento Humano y las familias.

En todo caso se indicó por parte de la EAS que orientó al personal de cada uno de los servicios sobre el uso responsable, seguro y supervisado de los medios tecnológicos y de comunicación, priorizando siempre el bienestar y desarrollo integral de los participantes.

Frente a la obligación de cuidado y protección de los participantes mientras los participantes se encuentran disfrutando de los servicios ofrecidos por el operador, la EAS indicó que:

"la EAS, asumirá su responsabilidad e incidencia según el caso, y activara los protocolos establecidos, garantizando el cumplimiento de sus acciones según sea el caso, además que el Talento Humano tiene la responsabilidad de garantizar el cuidado y protección de cada uno de los participantes e informar de manera oportuna tanto a la EAS como a la supervisora del contrato cualquier novedad que se presente, también es importante poner en conocimiento que cada participante cuenta con una Póliza de accidentes, la cual puede ser activada de manera inmediata en el evento en que se presente el accidente además que también tiene cubrimiento fuera del Servicio, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, por lo cual en ninguna instancia se quiso dar a entender que la responsabilidad de los participantes solo dependen de los padres, cabe aclarar también que mientras los participantes estén bajo su cuidado y protección, en otros espacios diferentes al CDI, y estén vinculados al servicio siempre se brinda el acampamiento por parte del Talento Humano y la EAS en los diferentes escenarios en los cuales se ha requerido del apoyo, con el fin de garantizar una atención integral y calidad".

Acciones de mejora: Como consecuencia de los hechos narrados en la queja anónima y a fin de garantizar la correcta prestación de los servicios ofrecidos, la EAS llevó a cabo reunión con su personal el día 19 de agosto de 2026, de la cual se remitieron evidencias documentales a la supervisión del contrato.

Actividad durante la cual el personal adquirió compromisos relacionados con:

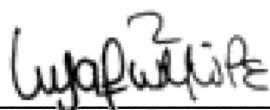
- El uso de lenguaje respetuoso, empático, profesional y acorde con el enfoque de derechos de la primera infancia, recordando que las orientaciones dirigidas a las familias deben procurar generar corresponsabilidad, evitando expresiones que puedan ser interpretadas como juicios, señalamientos, cuestionamientos o descalificaciones frente al ejercicio de su rol como padres.
- El manejo apropiado de las redes sociales, para lo cual el talento humano de la UDS debe: Verificar la fuente de la información, confirmar que la información sea verdadera, clara y pertinente, evitar compartir rumores, especulaciones o información no confirmada, no difundir predicciones relacionadas con la ocurrencia de sismos, réplicas u otros fenómenos naturales, consultar fuentes oficiales cuando se trate de situaciones de emergencia, abstenerse de generar mensajes que puedan producir temor, pánico o confusión entre las familias, cuando la información corresponda a una orientación institucional, verificar previamente que haya sido emitida o autorizada por la coordinación.
- Por último, indicó la EAS que recordó a su personal el compromiso en virtud del cual, ante situaciones relacionadas con la seguridad de los niños y niñas, el talento humano debe

abstenerse de emitir interpretaciones personales o mensajes que puedan generar confusión sobre las responsabilidades institucionales. Cualquier comunicación relacionada con emergencias, suspensión o continuidad de la atención, condiciones de seguridad, evacuación o asistencia de los niños y niñas deberá ser previamente orientada y coordinada por las instancias institucionales correspondientes, de acuerdo con los protocolos establecidos.

Las anteriores actividades se adelantaron con el propósito de dar cabal cumplimiento a los deberes a cargo de la ICBF y la Entidad Administradora del Servicio -EAS- y garantizar de esta manera la correcta prestación de los servicios ofrecidos.

En los anteriores términos esperamos haber dado respuesta a su petición, agradeciendo la comunicación presentada, toda vez que este tipo de observaciones contribuyen al fortalecimiento continuo de los componentes administrativos, operativos y técnicos del servicio, orientados a garantizar una atención integral y de calidad a las niñas, los niños y sus familias.

Respetuosamente,



LUISA FERNANDA MONTOYA PLAZAS

Coordinadora Centro Zonal Honda
Supervisora de contratos de aportes