

Al contestar cite este número



Radicado No:

202657007000086511

San Gil, 02 de septiembre de 2026

Señor (a):

ANONIMO SAN GIL

CC Sin información

SANTANDER - SAN GIL

Asunto: Respuesta reclamo SIM 1765210132

Con base en el reclamo anónimo presentado el día 13 de agosto del presente año, en el Sistema de información misional SIM, radicado con número 1765210132, donde el quejoso refiere lo siguiente; "Hogar Infantil Dumbo en San Gil, cuando uno va por los niños y les pregunta algo, si comieron, o porque un golpe, daño en su uniforme o artículos, ni siquiera lo miran a uno y ni responden, pero si el niño se cae jugando en casa y se raspa una rodilla, toca llevarlo al médico, llevarles constancia médica, historia y lo tratan a uno como si los hubiera golpeado, cuando deban hacerlo háganlo, uno no va a que lo traten como si ellas le estuvieran regalando algo y se debe tratar a la gente con respeto", me permito dar respuesta en los siguientes términos:

El día 31 de agosto del presente año, como coordinadora del centro zonal San Gil y en calidad de supervisora del contrato suscrito con el Hogar infantil Dumbo, solicité el desplazamiento de las profesionales Ketna Saray Cavanzo, del área seguimiento a la ejecución, e Isabel Pardo Alvarez en calidad de enlace técnico, a las instalaciones del Hogar Infantil Dumbo con el objeto de esclarecer los hechos denunciados conforme a los siguientes aspectos:

cuando uno va por los niños y les pregunta algo, si comieron, o porque un golpe, daño en su uniforme o artículos, ni siquiera lo miran a uno y ni responden

Según información reportada por el talento humano del HI Dumbo, que incluye a la coordinadora, docentes jardineras, auxiliares pedagógicas y gestoras de alimentos, manifiestan que en el área de portería por donde ingresan y salen los niños y niñas todos los días, siempre está la misma docente jardinera Carolina Sarmiento, como encargada de esta actividad. Según lo manifestado por Ella, en los casos que los padres de familia requieren información sobre

www.icbf.gov.co



alguna situación presentada con sus hijos solicita a la profesional encargada del grupo, al cual pertenece el niño o niña, para que sea Ella quien de la información pertinente sobre lo sucedido. Lo anterior teniendo en cuenta que la jardinera Carolina Sarmiento no tiene información de primera mano sobre los incidentes que se pueden presentar en cada grupo y por esta razón solicita el apoyo de la persona responsable del aula.

pero si el niño. Se cae jugando en casa y se raspa una rodilla, toca llevarlo al médico, llevarles constancia médica, historia y lo tratan a uno como si los hubiera golpeado.

En este sentido, el talento humano hace referencia que el hogar infantil Dumbo presta el servicio modalidad institucional del ICBF, y cuenta con la guía operativa (GO1.MT1.PP Versión 2 del 18-02-2025) donde se encuentra el componente ambientes educativos y protectores en el cual se describen los siguientes estándares de calidad a los cuales se les debe dar estricto cumplimiento:

ESTANDAR 3: Identifica posibles casos de amenaza y vulneración de los derechos de los niños, y las niñas y activa la ruta de protección ante las autoridades competentes.

Orientaciones para el cumplimiento del estándar:

La identificación de alertas de amenaza, vulneración o inobservancia de derechos de las niñas y los niños es una prioridad en el marco de la atención, teniendo en cuenta los efectos negativos a corto, mediano y largo plazo en los participantes y las implicaciones a nivel social. En este sentido, el talento humano debe garantizar la atención en el marco del respeto, la confianza, la empatía, el buen trato y abstenerse de comportamiento o expresiones de discriminación, rechazo, indiferencia o estigmatización; así como velar por la identificación oportuna de situaciones que pongan en riesgo la vida o la integridad física, emocional y mental de los participantes y generar acciones de prevención de todo tipo de violencias.

Cuando se identifiquen presuntos casos de amenaza, vulneración o inobservancia de los derechos de los participantes por ejemplo: sin registro civil, o valoración integral en salud, esquema incompleto de vacunación; violencia física, sexual, psicológica, intrafamiliar, maltrato, negligencia, entre otros; el talento humano de la UDS deberá activar de manera inmediata el procedimiento indicado en el protocolo de actuaciones ante alerta de amenazas, vulneración o inobservancia de derechos en los servicios de atención a la primera infancia del ICBF. Diligenciar el formato de reporte de presuntos hechos de violencia, lesiones y fallecimiento de los usuarios de los servicios de primera infancia, y soportar las acciones adelantadas en el registro de novedades o en los instrumentos que el ICBF defina para tal fin.

ESTANDAR 42: Documenta e implementa un protocolo para la identificación de casos en donde se presentan posibles señales de vulneración de derechos y activa la ruta de articulación interinstitucional ante las autoridades competentes.

ESTANDAR 43: Realiza el registro de novedades (accidentes, cambios en los estados de salud, cambios en los estados físicos – emocionales, razones de inasistencia y/o llegadas tarde,

incapacidades) de las niñas, los niños, así como de las acciones emprendidas y el seguimiento frente a las mismas.

Orientaciones para el cumplimiento del estándar:

El registro de novedades es el mecanismo mediante el cual se ingresa la información de las situaciones especiales que se presentan con las niñas y los niños.

El Talento humano de la institución debe registrar de manera minuciosa todas las acciones presentadas y las actuaciones realizadas por las familias y cuidadores frente a estas situaciones.

En este sentido, la coordinadora del HI Dumbo y el talento humano llevan un control respecto a las condiciones en que ingresan los niños y niñas a la institución, diligenciando el formato registro de novedades. Esta información es suministrada directamente por la persona responsable de llevar el niño o niña al Hogar infantil Dumbo y se registra tal cual como Ellos reportan, incluyendo un apartado de seguimiento, que es diligenciado por la docente jardinera encargada del grupo, y fijando unos compromisos por parte de los responsables del niño y niña con su respectiva firma.

cuando deban hacerlo háganlo, uno no va a que lo traten como si ellas le estuvieran regalando algo y se debe tratar a la gente con respeto".

Con relación a lo anterior, el talento humano manifiesta que siempre cuentan con buena disposición para responder las inquietudes de los padres de familia.

Que cuentan con distintos canales de atención (buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias PQRS, el correo electrónico y WhatsApp institucional y de manera presencial) el cual fue socializado a las familias oportunamente, y se debe seguir el conducto regular.

Que cuentan con unos espacios como son la formación a familias, donde también pueden manifestar sus inconformidades o dar sugerencias respecto al servicio, en los casos que vean se requieren.

Cuentan con el pacto de convivencia el cual fue creado con el aporte de los padres de familia y el talento humano del Hogar infantil.

Tienen dos padres de familia que hacen parte del comité de control social y están pendiente en lo que respecta a la prestación del servicio.

De igual manera cuentan con monitoreo de cámaras de vigilancia en todas las áreas del HI Dumbo, las cuales permiten hacer seguimiento o verificar situaciones en casos excepcionales.

Los padres de familia pueden acceder a las mismas en caso de que lo requieran.

El talento humano hace referencia que lo anterior no ha sido tenido en cuenta por algunos padres de familia quienes solicitan información fuera del horario laboral, abordan al talento humano en espacio fuera de las instalaciones para solicitar información de los participantes, y se incomodan cuando no se les responde en esas condiciones.

Por otra parte, manifiestan que en algunas ocasiones hay padres de familia que se dirigen al talento humano con un tono de voz que no es el apropiado y muchas veces se sienten atacadas

de manera verbal y, además, el hogar infantil cuenta con un cronograma de citas y reuniones con los padres de familia, los cuales a veces solicitan reprogramar por no poder asistir, pero aun así no dan cumplimiento.

Finalmente, la coordinadora del hogar infantil manifiesta que internamente adelantan procesos disciplinarios, al talento humano, en los casos donde presentan quejas y/o reclamos sobre las inconformidades en la prestación del servicio.

De esta manera espero haber dado respuesta de fondo a su solicitud.

Cordialmente,



PAULA ANDREA DELGADO BARRERA

Coordinadora Centro Zonal San Gil
Regional Santander

Reviso y aprobó: Paula Andrea Delgado Barrera– Coordinadora Centro Zonal San Gil – Regional Santander

Proyecto: Isabel Pardo Alvarez - Profesional universitario- Centro Zonal San Gil - Regional Santander