

Al contestar cite este número



Radicado No:

202659003000069301

Ibagué, 15 de septiembre de 2026

Señores:

ANÓNIMO

NO APORTAN DIRECCIÓN

NO APORTA CORREO ELECTRÓNICO

NO APORTAN CONTACTO TELEFÓNICO

ASUNTO: Respuesta a petición SIM 1765231974

Cordial saludo respetada Peticionaria.

En atención a la petición registrada bajo el SIM 1765231974, relacionada con la prestación del servicio de Educación Inicial en el Hogar – EIH, modalidad Familiar y Comunitaria, en la Unidad de Atención Doima del municipio de Piedras, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF realizó la revisión de la información documental aportada por la Entidad Administradora del Servicio – EAS, correspondiente al mes de agosto de 2026, así como las verificaciones y seguimientos efectuados en relación con los aspectos señalados en la petición.

La revisión se realizó teniendo como referente las orientaciones establecidas en la Guía Operativa del Servicio Educación Inicial en el Hogar, Modalidad Familiar y Comunitaria V2, adoptada mediante Resolución 7988 del 24 de diciembre de 2025.

Frente a la manifestación relacionada con la presunta falta de entrega de la Ración para Preparar – RPP correspondiente al mes de agosto, se encontraron soportes documentales aportados por la EAS que evidencian entregas realizadas el 31 de agosto de 2026 para la UCA Doima, con un reporte de 40 participantes, acompañadas de formatos institucionales de entrega, registros de recepción y evidencias fotográficas. De acuerdo con la documentación revisada, no se evidenció documentalmente un incumplimiento general respecto de la entrega de la RPP durante el periodo referido. No obstante, teniendo en cuenta la situación particular expuesta en la petición, se considera necesario corroborar la recepción efectiva de dicha ración con las familias beneficiarias, particularmente con la persona que formula la petición.

En relación con la manifestación sobre la presunta entrega de frutas en condiciones inadecuadas durante los encuentros, se identificaron registros de entrega de refrigerios correspondientes al mes de agosto y evidencias fotográficas de los alimentos. Adicionalmente, como resultado de las llamadas realizadas a padres de familia, se obtuvo información relacionada con las condiciones de los alimentos y su almacenamiento, sin reportarse, en las verificaciones efectuadas, alimentos

vencidos. Sin embargo, se precisa que los registros documentales y fotográficos no permiten establecer por sí solos las condiciones organolépticas de los alimentos en el momento exacto de su entrega. Por esta razón, este aspecto continuará siendo objeto de verificación, incluyendo la revisión de los soportes relacionados con recepción, almacenamiento y entrega de alimentos.

Respecto de la presunta falta de materiales pedagógicos, la EAS presentó evidencia de gestión y entrega de material pedagógico correspondiente al servicio de Educación Inicial en el Hogar durante agosto de 2026. No obstante, de acuerdo con las orientaciones operativas, los materiales disponibles durante los encuentros deben guardar correspondencia con las experiencias pedagógicas planeadas para cada sesión y ser pertinentes y suficientes para las necesidades de los participantes. En consecuencia, la existencia de un registro de entrega de materiales no permite, por sí sola, establecer que en cada encuentro se haya contado efectivamente con los elementos requeridos. Este aspecto será corroborado mediante visita de verificación a la Unidad de Atención Doima.

En cuanto a los cambios constantes de talento humano referidos en la petición, la información documental revisada no permite establecer la frecuencia, causas y condiciones de los cambios señalados. A su vez, la EAS no ha reportado a la supervisión novedades relacionadas con el talento humano y, de acuerdo con la información disponible, no se han presentado nuevas validaciones de hojas de vida asociadas al contrato revisado. Por lo anterior, se realizará la confrontación de la relación de talento humano, fechas de vinculación, eventuales novedades, perfiles y soportes de inducción, con el propósito de determinar objetivamente la situación expuesta.

Frente a la manifestación según la cual algunas usuarias habrían sido retiradas por presentar quejas, se efectuó revisión de la información disponible en el sistema Cuéntame y del proceso de focalización, vinculación y retiro de participantes. De acuerdo con la información revisada, durante la vigencia del contrato se identificó el retiro de una gestante el 10 de agosto de 2026, asociado al nacimiento de su hijo, quien posteriormente fue ingresado al sistema como participante el 11 de agosto de 2026. Así mismo, se evidenciaron acciones relacionadas con control social y veeduría. No obstante, en atención a la afirmación concreta realizada por la peticionaria, se continuará verificando la trazabilidad de las novedades, retiros y vinculaciones, con el fin de establecer las causas de estas.

Respecto de la presunta negativa para facilitar el formato o mecanismo para presentar PQR, se evidenció que el 25 de agosto de 2026 la EAS desarrolló una actividad denominada “Buzón PQRS y participación familiar – Mi voz cuenta”, orientada a socializar con las familias los mecanismos de participación y la posibilidad de presentar opiniones, inquietudes, sugerencias y propuestas. Esta evidencia permite establecer que existió una actividad de socialización de los canales de participación; sin embargo, no permite determinar por sí sola qué ocurrió frente a la solicitud individual realizada por la peticionaria. Por esta razón, se verificará la trazabilidad de las PQR recibidas en la Unidad de Atención y las respuestas otorgadas durante el periodo objeto de la petición.

En consecuencia, desde el seguimiento a la ejecución se considera que la información documental revisada no permite concluir, de manera general, que

durante el mes de agosto de 2026 se haya presentado un incumplimiento integral de las condiciones de calidad denunciadas. Por el contrario, se encontraron evidencias relacionadas con la entrega de RPP, entrega de refrigerios, gestión de material pedagógico y socialización de los mecanismos de participación familiar.

No obstante, atendiendo la naturaleza de las situaciones manifestadas y con el propósito de garantizar una respuesta objetiva, se considera procedente adelantar visita de verificación a la Unidad de Atención Doima, con participación de la EAS y aplicación de los instrumentos de seguimiento correspondientes. Durante dicha actuación se realizará revisión documental, verificación de las condiciones de prestación del servicio y diálogo con una muestra de familias usuarias, especialmente frente a los aspectos relacionados con entrega efectiva de la RPP, condiciones de los alimentos, disponibilidad y suficiencia del material pedagógico, talento humano, novedades y retiros de participantes y mecanismos para la recepción y trámite de PQR.

Los resultados de dicha verificación permitirán determinar si se presentan situaciones que requieran la implementación de acciones correctivas, preventivas o de mejora, así como efectuar el seguimiento correspondiente en el marco de las obligaciones contractuales y de las condiciones de calidad establecidas para el servicio.

El ICBF agradece la información suministrada por la peticionaria, toda vez que las manifestaciones de las familias constituyen un elemento importante para el seguimiento a la prestación del servicio. Se continuará realizando el seguimiento correspondiente y se adoptarán las actuaciones que resulten procedentes de acuerdo con los resultados de las verificaciones.

A continuación, se detalla cada una de las situaciones presuntamente encontradas manifestadas por la peticionaria y su respectivo seguimiento y verificación.

1. Consideraciones frente a la petición

En atención a la petición registrada bajo el SIM 1765231974, mediante la cual se ponen en conocimiento presuntas situaciones relacionadas con cambios constantes de personal, ausencia de entrega de la ración correspondiente al mes de agosto, falta de materiales pedagógicos, presuntas deficiencias en la calidad de los alimentos entregados durante los encuentros, presuntas dificultades para presentar PQR y posibles represalias frente a las usuarias que manifiestan inconformidades, se realizó análisis de la documentación remitida por la EAS a la supervisión del contrato y de las evidencias correspondientes al mes de agosto de 2026.

El análisis se efectúa bajo el principio de verificación objetiva de la ejecución contractual y de las condiciones de calidad del servicio, diferenciando entre aquellos aspectos que cuentan con soporte documental y aquellos que, por su naturaleza, requieren constatación directa, revisión de documentos adicionales o ampliación de información por parte de la EAS.

2. Análisis de la entrega de la Ración para Preparar - RPP

Respecto de la afirmación de la peticionaria según la cual “no les han entregado el mercado correspondiente al mes de agosto”, la documentación aportada por la EAS mediante verificación de informe técnico y documentación entregada a la supervisión del contrato, contiene evidencias de entrega de Ración Para Preparar – RPP correspondiente al mes de agosto, los cuales fueron entregados el 31 de agosto de 2026, identificada para la UCA Doima y con un número de participantes reportado de 40.

Adicionalmente, dentro del expediente documental se observan los formatos institucionales de entrega de alimentos, con registros correspondientes a diferentes participantes y firmas de quienes reciben los alimentos, así como evidencia fotográfica de los productos entregados.

Desde el referente técnico vigente, la Guía Operativa establece que la EAS debe garantizar la entrega de la RPP de manera mensual, procurando la disponibilidad de los alimentos cada treinta días, y que la entrega efectiva debe estar soportada mediante el formato correspondiente, firmado por los adultos asistentes.

Por lo anterior, con base exclusivamente en la documentación aportada por la EAS, se encuentra evidencia documental que permite acreditar la realización de entregas de RPP durante agosto de 2026.

No obstante, desde el seguimiento a la ejecución resulta pertinente precisar que la existencia de formatos diligenciados y evidencias fotográficas no permite por sí sola establecer que la totalidad de las familias vinculadas hayan recibido efectivamente la RPP, razón por la cual, frente a la manifestación concreta de la peticionaria, se recomienda verificar en visita y mediante muestreo con las familias beneficiarias la efectiva recepción de la ración.

No se evidencia, documentalmente, incumplimiento respecto de la entrega de RPP correspondiente al mes de agosto; sin embargo, se recomienda corroboración en campo de la entrega efectiva a las familias, particularmente frente a la persona que formula la petición.

3. Calidad y condiciones de los alimentos entregados

La petición refiere específicamente que durante los encuentros se habrían entregado “frutas podridas” y que, al realizar el reclamo, se habría indicado a las usuarias que las botaran o las consumieran en esas condiciones.

Este aspecto reviste especial importancia porque no se limita a una inconformidad de carácter operativo, sino que se relaciona directamente con las condiciones de calidad e inocuidad de los alimentos suministrados a los participantes.

La Guía Operativa EIH V2 establece en el Estándar 13 que la EAS debe garantizar que los alimentos entregados cumplan con las especificaciones establecidas en las fichas técnicas de la Dirección de Nutrición del ICBF y la normativa vigente. Asimismo, establece que deben implementarse las minutas patrón vigentes y que la EAS debe realizar el control de entrega de los refrigerios mediante el formato institucional correspondiente.

De igual manera, la guía establece medidas frente a situaciones asociadas con alimentos y señala que, ante eventos relacionados con enfermedades transmitidas por alimentos, deben adelantarse los reportes y acciones correspondientes.

En la documentación revisada se encuentra evidencia de entrega de refrigerios correspondiente al mes de agosto de 2026 para la UCA Doima, reportando 40 participantes, así como formatos con registros de entrega y firmas, el registro fotográfico evidencia alimentos en buen estado, como resultado de las llamadas realizadas a los padres de familia se evidencio según los resultados de las llamadas realizadas indican que los RPP entregados durante el mes de agosto contaban con buenas condiciones, con adecuado almacenamiento de los alimentos y entrega, las fechas de vencimiento acordes sin vencimiento.

4. Material pedagógico

Frente a la manifestación relacionada con que “en el lugar donde se realizan los encuentros no hay materiales para trabajar (pinturas, colores, hojas, etc.)”, se encuentra dentro de la documentación aportada por la EAS una evidencia denominada “Entrega material pedagógico”, correspondiente al servicio Familiar y Comunitario, modalidad Educación Inicial en el Hogar, mes de ejecución agosto, en la cual se reportan dos duplas.

No obstante, debe efectuarse una lectura técnica de esta evidencia.

La Guía Operativa establece en el Estándar 46 que el servicio debe disponer de muebles, elementos y material didáctico pertinente, suficiente y seguro para las necesidades de desarrollo integral de la población atendida y el contexto sociocultural. Asimismo, precisa que, dado que el talento humano se desplaza a los lugares donde se desarrollan los encuentros grupales, el material pedagógico disponible en el encuentro debe corresponder a las experiencias planeadas para la sesión, mientras que el resto de la dotación puede permanecer en un lugar seguro definido por la EAS.

En consecuencia, no sería técnicamente correcto concluir que existe incumplimiento únicamente porque la totalidad de los materiales pedagógicos no permanezca físicamente de manera permanente en el sitio de encuentro, teniendo en cuenta que son infraestructuras de la comunidad y que en cada encuentro las agentes educativas y auxiliares pedagógicas realizan el traslado de los materiales, refrigerios, ambientación pedagógica y elementos necesarios para la prestación del servicio según lineamientos establecidos por el ICBF.

Sin embargo, tampoco basta con la existencia de un formato denominado “entrega de material pedagógico” para acreditar que los materiales requeridos para las experiencias pedagógicas desarrolladas durante cada encuentro estuvieron efectivamente disponibles y fueron utilizados.

Se cuenta con evidencia documental de gestión/entrega de material pedagógico durante agosto, pero se requiere verificar en campo la disponibilidad, pertinencia y suficiencia del material para las experiencias pedagógicas programadas, especialmente frente a lo manifestado por la peticionaria.

5. Cambios constantes de personal

La peticionaria manifiesta que desde el inicio del mes se han presentado “cambios de personal constantes” y que esta situación estaría afectando la prestación del servicio.

Frente a este punto, la Guía Operativa EIH V2 establece el Estándar 33, relacionado con la gestión del talento humano, señalando que la EAS debe documentar e implementar los procesos de selección, inducción, bienestar y evaluación del desempeño.

La guía determina además que, cuando ingresa un nuevo profesional a la Unidad de Atención, debe realizarse inducción individual, orientada a que conozca la dinámica del servicio, las acciones que desempeñará y el entorno organizacional. La inducción debe incluir, entre otros aspectos, los elementos técnicos y operativos de la modalidad, el Manual Técnico, la Guía Operativa, los lineamientos y las herramientas para la prestación del servicio, dejando como soporte cronograma, actas y listados de asistencia.

Por tanto, el cambio de talento humano no constituye por sí mismo un incumplimiento, pero sí debe estar acompañado de los procesos técnicos y administrativos que garanticen la continuidad y calidad de la atención.

Desde el seguimiento realizado a la presente solicitud se hace claridad que no se han reportado novedades en relación al talento humano por parte de la entidad a la supervisión del contrato el cual se encuentra vinculado desde el 1 de agosto y hasta la fecha no se ha realizado validación de nuevas hojas de vida para el contrato 73014182026, ni se conocen cambios en dicha contratación.

La documentación revisada no permite establecer la frecuencia, causas ni condiciones de los cambios de personal referidos por la peticionaria. En consecuencia, se considera necesario solicitar a la EAS:

6. Presunta exclusión o retiro de usuarias por presentar quejas

La peticionaria manifiesta que “han sacado usuarias porque se han quejado”, en relación a esta presunta situación una vez verificado el cuéntame y el proceso de focalización retiros y vinculación de participante se evidencio que en la vigencia del contrato solo se realizó el retiro de una gestante el 10 de agosto generado por el nacimiento del bebe el cual se ingresó al cuéntame el participante M.VO.C quien ingreso el 11 de agosto de 2026

Se verifico en el informe técnico acciones realizadas de control social y veeduría dando cumplimiento a los lineamientos establecidos por parte de la entidad.

7. Presunta negativa para entregar formato de PQRS

La documentación aportada por la EAS contiene un acta de fecha 25 de agosto de 2026, cuyo tema fue precisamente “Buzón PQRS y participación familiar - Mi voz cuenta”, con el objetivo de sensibilizar a las familias sobre el uso de los canales de

participación. El documento registra como resultado que las familias reconocen y utilizan los canales de participación.

En el desarrollo del acta se registra que se explicó a los participantes la posibilidad de expresar opiniones, inquietudes, sugerencias y propuestas mediante el buzón, señalando que las opiniones debían ser tenidas en cuenta para identificar aspectos que requirieran atención y seguimiento.

Incluso, en los resultados obtenidos se consignó que las familias reconocían y utilizaban los canales de participación y que “al momento no han tenido particularidades para dar uso al mismo”.

Esta evidencia constituye un elemento documental relevante, pero no desvirtúa de manera absoluta la manifestación individual de la peticionaria, toda vez que el acta corresponde a una actividad grupal realizada el 25 de agosto y no demuestra necesariamente qué ocurrió con la solicitud concreta que, según la petición, habría realizado la persona reclamante.

Por ello, técnicamente se debe evitar una conclusión del tipo “la EAS demostró que nunca negó un formato”. Lo correcto es señalar que existe evidencia de socialización y disponibilidad de un mecanismo de participación, pero se requiere verificar el tratamiento de la solicitud específica de la peticionaria.

8. Concepto desde seguimiento a la ejecución

Desde el rol de seguimiento a la ejecución y apoyo técnico al contrato, con fundamento en la documentación aportada por la EAS, verificación y seguimiento de llamadas telefónicas, verificación del sistema cuéntame, se considera que no existen elementos documentales suficientes para concluir de manera general que la prestación del servicio en la UDS Doima durante agosto de 2026 haya presentado un incumplimiento integral de las condiciones de calidad denunciadas.

Por el contrario, se encuentran soportes que evidencian acciones relacionadas con:

1. Entrega de RPP correspondiente a agosto, con registros y evidencias fotográficas.
2. Entrega de refrigerios durante los encuentros de agosto, con formatos de control de entrega.
3. Gestión relacionada con material pedagógico durante el periodo objeto de análisis.
4. Socialización del mecanismo de participación y buzón PQRS, realizada el 25 de agosto de 2026.

En atención a la petición registrada bajo el SIM 1765231974, relacionada con la prestación del servicio de Educación Inicial en el Hogar – EI, modalidad Familiar y Comunitaria, en la UDS Doima del municipio de Piedras, se realizó revisión de la información documental aportada por la Entidad Administradora del Servicio – EAS a la supervisión del contrato, correspondiente al periodo de agosto de 2026, contrastándola con las orientaciones establecidas en la Guía Operativa del Servicio Educación Inicial en el Hogar, Modalidad Familiar y Comunitaria V2, adoptada mediante Resolución 7988 del 24 de diciembre de 2025.

Frente a la manifestación relacionada con la presunta falta de entrega de la ración correspondiente al mes de agosto, se evidenciaron soportes documentales de entrega de Ración Para Preparar – RPP correspondientes a la UCA Doima, reportando 40 participantes, acompañados de formatos de entrega y registros de recepción. De acuerdo con la Guía Operativa vigente, la RPP debe entregarse mensualmente y su entrega efectiva debe encontrarse soportada mediante los formatos establecidos para tal fin. En consecuencia, documentalmente se cuenta con evidencia de la realización de entregas durante el periodo referido; no obstante, frente a la situación particular manifestada por la peticionaria, se considera pertinente corroborar en campo la recepción efectiva de la ración.

Respecto de la presunta entrega de frutas en condiciones inadecuadas durante los encuentros, se evidencian registros de entrega de refrigerios correspondientes al mes de agosto; sin embargo, dichos documentos no permiten establecer por sí solos las condiciones organolépticas o de calidad de los alimentos al momento específico de su entrega. La Guía Operativa establece que los alimentos suministrados deben cumplir las especificaciones de las fichas técnicas emitidas por la Dirección de Nutrición del ICBF y las disposiciones sanitarias vigentes, razón por la cual este aspecto requiere verificación directa y revisión de los soportes asociados a la recepción, almacenamiento y entrega de los alimentos.

En cuanto a la presunta ausencia de materiales pedagógicos, la EAS aportó evidencia correspondiente a la entrega de material pedagógico para el servicio de Educación Inicial en el Hogar durante agosto de 2026. No obstante, la Guía Operativa establece que los materiales disponibles en los lugares de encuentro deben corresponder a las experiencias pedagógicas planeadas para cada sesión y que la dotación debe ser pertinente y suficiente para las necesidades del desarrollo integral de los participantes. Por lo anterior, se considera necesario verificar en campo la disponibilidad, pertinencia y suficiencia de los materiales utilizados en los encuentros.

Frente a los cambios de talento humano referidos por la peticionaria, la documentación analizada no permite establecer la frecuencia, causas ni condiciones de dichos cambios, teniendo en cuenta que no se han presentado novedades en relación del talento humano reportado a la supervisión por parte de la EAS. La Guía Operativa establece que la EAS debe documentar los procesos de selección, inducción, evaluación y bienestar del talento humano y que, ante la vinculación de un nuevo integrante a la Unidad de Atención, debe adelantarse el respectivo proceso de inducción y contar con los soportes correspondientes. En consecuencia, este aspecto será objeto de verificación mediante revisión de la relación del talento humano, fechas de vinculación, novedades, perfiles y soportes de inducción.

Respecto de la presunta exclusión de usuarias como consecuencia de la presentación de quejas, no se encontraron dentro de la documentación revisada elementos suficientes que permitan establecer dicha situación. En este sentido, no resulta técnicamente procedente afirmar que el hecho se encuentre acreditado, por lo que se realizará la correspondiente confrontación con los registros de novedades, verificación en sistema cuantame, retiros y demás soportes que permitan establecer las causas de las novedades de participantes.

En relación con la presunta negativa para facilitar el registro de PQR, se evidenció que el 25 de agosto de 2026 la EAS desarrolló una actividad denominada “Buzón PQRS y participación familiar – Mi voz cuenta”, orientada a promover el reconocimiento y utilización de los canales de participación por parte de las familias. No obstante, esta evidencia acredita la existencia y socialización de un mecanismo de participación, pero no permite por sí sola establecer lo ocurrido frente a la solicitud individual señalada por la peticionaria. De acuerdo con la Guía Operativa, la EAS debe disponer de mecanismos accesibles para recibir, registrar, analizar y tramitar las PQRS y generar las acciones pertinentes. Por lo anterior, se verificará la trazabilidad de las PQR recibidas por la UDS y las respuestas otorgadas durante el periodo objeto de la petición.

En virtud de lo anterior, y teniendo en cuenta que algunos de los hechos cuentan con evidencia documental que permite acreditar acciones desarrolladas por la EAS, mientras que otros requieren constatación directa y confrontación de información, desde el seguimiento a la ejecución se considera procedente adelantar visita de verificación a la UDS Doima, con participación de la EAS y aplicación de los instrumentos de seguimiento correspondientes, incluyendo revisión documental, verificación de condiciones de prestación del servicio y diálogo con una muestra de familias.

Lo anterior permitirá establecer objetivamente la situación reportada, determinar si existen condiciones que requieran acciones correctivas, preventivas o de mejora y realizar el seguimiento correspondiente en el marco de las obligaciones contractuales y de las condiciones de calidad establecidas para el servicio.

Atentamente,



SARAY YINETH SEPÚLVEDA MÉNDEZ

Profesional Universitario

Supervisora contractual