

Al contestar cite este número



Radicado No:

202659003000068041

Ibagué, 10 de septiembre de 2026

Señor:
Peticionario Anónimo

Asunto: RESPUESTA SIM 1765237734.

Cordial Saludo,

Buen día Sr. (s) Sra. (s) anónimo (s) por medio de la presente nos permitimos proyectar respuesta brindada desde la supervisión del contrato considerando verificación realizada a la Entidad Administradora del Servicio (EAS) ante reclamo SIM "1765237734", en el cual manifiestan:

"Les escribo como madre de familia para poner una queja formal sobre lo que pasa en el CDI Montecarlo de la ciudad de Ibagué. Una de las profesoras de la institución vive regañando a los niños, les grita y los pellizca. Ante esto, fui a hablar con la coordinadora para comentarle la situación, pero ella no me prestó atención, dijo que todo era mentira, me trató mal y me atendió de mala gana. Por este motivo tuve que retirar a mi hijo del CDI Montecarlo por miedo a que le pasé algo, pero me preocupa mucho la situación de los otros niños que siguen allá. Les pido por favor que revisen este caso, investiguen la situación dentro del CDI Montecarlo de Ibagué y tomen medidas para proteger a los niños."

Me permito dar respuesta de fondo en los siguientes términos:

En el marco de las acciones de seguimiento y supervisión realizadas por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) al contrato de aporte vigente 73014122026, al cual se encuentra adscrita la unidad de servicio, se efectuó visita de verificación a la Unidad de Servicio, *CDI MONTECARLO*, servicio Centro de Desarrollo Infantil, modalidad Institucional, ubicada en la dirección, KR 15 N 143 42, unidad identificada con su respectivo código Cuéntame, 7300100126204. Lo anterior, con el propósito de verificar las condiciones de prestación del servicio por parte de la Entidad Administradora del Servicio (EAS) ASOCIACION DE PADRES DE FAMILIA GERMAN HUERTAS.

Como resultado de esta actuación, se cuenta con acta de verificación de presuntas situaciones reportadas, soportes remitidos por la entidad administradora del servicio, con respecto a la atención brindada; documentos mediante los cuales se

recopiló información relacionada con la calidad de la atención prestada en la unidad de servicio.

En atención a las presuntas situaciones puestas en conocimiento, se realizó visita de verificación a la Unidad de Servicio, con el propósito de ampliar la información disponible y adelantar acciones de seguimiento frente a las presuntas situaciones relacionadas con posibles tratos inadecuados hacia las niñas y los niños durante la prestación del servicio.

Como parte de la verificación, se realizaron indagaciones con diferentes integrantes del talento humano de la Unidad de Servicio, orientadas a establecer si habían observado, conocido o identificado situaciones relacionadas con gritos, pellizcos u otras formas de trato inadecuado hacia las niñas y los niños. Estas indagaciones no se limitaron al talento humano que desarrolla directamente las actividades pedagógicas, como agentes educativas y auxiliares pedagógicas, sino que también incluyeron personal de servicios generales y gestoras de alimentos. La participación de estos perfiles se consideró pertinente teniendo en cuenta que, aunque sus funciones se encuentran principalmente asociadas a labores de apoyo, preparación de alimentos, limpieza y demás actividades propias de la operación de la Unidad de Servicio, permanecen durante la jornada en sus diferentes espacios y comparten las dinámicas cotidianas de la atención, por lo cual pueden observar situaciones e interacciones que se presentan durante el desarrollo del servicio. Frente a las indagaciones realizadas, el talento humano consultado no manifestó haber observado o tenido conocimiento de situaciones relacionadas con pellizcos, gritos u otros tratos inadecuados hacia las niñas y los niños.

Es importante señalar que la Unidad de Servicio cuenta con un número considerable de integrantes de talento humano, en correspondencia con su cobertura y número de participantes. Esta condición permitió ampliar las indagaciones a diferentes perfiles y recoger distintas apreciaciones sobre las dinámicas de atención, sin circunscribir la verificación exclusivamente a la manifestación de una persona o a un único perfil del equipo de trabajo. En este sentido, las respuestas obtenidas fueron valoradas como uno de los elementos de la verificación, junto con la observación directa y la revisión documental efectuada durante la visita.

De manera complementaria, durante el recorrido por la Unidad de Servicio se realizó observación de las niñas y los niños presentes, con el propósito de identificar posibles signos físicos visibles que pudieran guardar relación con las situaciones señaladas. Durante la verificación no se observaron signos físicos visibles que permitieran asociar, en ese momento, la existencia de posibles situaciones de maltrato físico en la Unidad de Servicio. Frente a las novedades particulares identificadas en algunos participantes, se verificó la información disponible en la UDS, encontrándose relacionadas con situaciones previamente conocidas y registradas de acuerdo con las circunstancias particulares reportadas para cada caso.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que la Unidad de Servicio ha sido objeto de acciones previas de seguimiento en el marco de la ejecución contractual, incluyendo visitas orientadas a la verificación de las condiciones de calidad y de los diferentes componentes y estándares aplicables a la prestación del servicio. De igual manera, desde la Regional Tolima se han adelantado acciones de fortalecimiento técnico

mediante comunidades de aprendizaje, dirigidas al talento humano de los servicios de primera infancia, como espacios para fortalecer capacidades relacionadas con las prácticas pedagógicas, las interacciones, prevención de violencias y demás aspectos vinculados con la atención integral de las niñas y los niños.

En el marco de la visita también se abordaron con el talento humano aspectos relacionados con las acciones preventivas y de fortalecimiento que pueden desarrollarse frente a situaciones que eventualmente puedan afectar las interacciones y el trato brindado durante la atención. En este contexto, se retomaron orientaciones relacionadas con el autocuidado del talento humano, reconociendo la importancia de que quienes desarrollan diariamente las actividades de atención cuenten con herramientas que favorezcan su bienestar y el adecuado desarrollo de sus funciones, considerando la relación que existe entre las condiciones en las cuales se desarrolla la labor y la calidad de las interacciones que se establecen con las niñas y los niños.

Adicionalmente, dentro de las acciones de supervisión se efectuó la revisión de los retiros de participantes registrados por la Unidad de Servicio, con especial énfasis en los correspondientes al mes de agosto de 2026, periodo durante el cual se registraron siete (7) retiros. Para ampliar la revisión, la Entidad Administradora del Servicio (EAS) presentó información relacionada no solamente con dichos retiros, sino también con los registrados durante el transcurso del año 2026.

De acuerdo con la documentación revisada, los motivos consignados para los retiros se encuentran asociados a diferentes circunstancias, entre ellas tránsito a la educación formal, retiros voluntarios, cambios de domicilio y decisiones familiares relacionadas con continuar el cuidado de la niña o el niño en el hogar al contar la familia con disponibilidad para ello, entre otras situaciones particulares registradas. Asimismo, se verificó que, dentro del procedimiento adelantado frente a los retiros, las familias dejan consignado el motivo correspondiente.

Particularmente, al revisar los siete (7) retiros registrados durante agosto de 2026, no se identificaron en los soportes revisados motivos que hicieran referencia a presuntas situaciones de maltrato hacia las niñas o los niños, inconformidades relacionadas con el trato recibido o situaciones asociadas a la calidad de la atención que permitieran establecer, a partir de estos registros, una relación con los presuntos hechos expuestos. De igual manera, se verificó que desde la Unidad de Servicio se realiza seguimiento a los retiros, incluyendo acciones de contacto con las familias por parte del componente psicosocial. En la información revisada correspondiente a estos seguimientos tampoco se identificaron novedades que relacionaran los retiros de agosto con las presuntas situaciones objeto de la presente verificación.

Como otra medida de contraste, durante la permanencia del equipo de seguimiento en la Unidad de Servicio se acompañó y observó el desarrollo de actividades cotidianas de la atención. Particularmente, se realizó seguimiento durante la entrega del tiempo de comida correspondiente al almuerzo, lo cual permitió observar directamente las interacciones que se presentan entre el talento humano y las niñas y los niños durante una actividad habitual que requiere acompañamiento, orientación y contacto permanente. Durante el periodo observado no se evidenciaron interacciones relacionadas con gritos, pellizcos u otras actuaciones de trato inadecuado hacia los participantes.

En consecuencia, las actuaciones adelantadas comprendieron diferentes fuentes de verificación: indagaciones con agentes educativas, auxiliares pedagógicas, gestoras de alimentos y personal de servicios generales; observación de las niñas y los niños presentes; observación directa de las interacciones durante la prestación del servicio; revisión de los retiros registrados, incluidos específicamente los siete (7) correspondientes al mes de agosto de 2026; revisión de los motivos y seguimientos asociados a dichos retiros; y consideración de las acciones de seguimiento y fortalecimiento técnico que se han venido desarrollando en la Unidad de Servicio.

A partir de las verificaciones realizadas y de los soportes revisados durante la actuación, no se identificaron elementos que permitieran corroborar las presuntas situaciones de gritos, pellizcos o trato inadecuado señaladas en la queja. No obstante, teniendo en cuenta la naturaleza de los hechos manifestados y la importancia de garantizar entornos protectores para las niñas y los niños, desde la supervisión contractual se continuará realizando seguimiento a la Unidad de Servicio en el marco de las competencias correspondientes, observando las condiciones de atención, las interacciones entre el talento humano y los participantes y cualquier novedad que pueda presentarse durante la ejecución del servicio.

Se describen los compromisos planteados durante la verificación,

Compromisos / tareas	Responsable(s): Nombre / Cargo o rol	Fechas
Continuar fortaleciendo con el talento humano de la Unidad de Servicio las prácticas de buen trato, comunicación asertiva, prevención de violencias y promoción de interacciones respetuosas con las niñas y los niños, retomando las orientaciones brindadas en los espacios de fortalecimiento técnico y promoviendo su aplicación permanente durante las actividades cotidianas de atención.	EAS	Permanente
Continuar realizando seguimiento a las condiciones de atención de la Unidad de Servicio, con especial atención a las interacciones entre el talento humano y las niñas y los niños, las prácticas de buen trato y las dinámicas desarrolladas durante, en el marco de las acciones de supervisión y verificación de las condiciones de calidad.	ICBF	Durante la ejecución contractual

Finalmente, se agradece al peticionario (a) por poner en conocimiento la situación descrita, toda vez que este tipo de aportes contribuyen al fortalecimiento de los procesos de seguimiento y verificación de las obligaciones contractuales a cargo de la Entidad Administradora del Servicio. Desde el equipo de la supervisión, se reitera el compromiso institucional de velar por la garantía, protección y restablecimiento de los derechos de las niñas y los niños, promoviendo permanentemente acciones

orientadas al mejoramiento de la calidad de la atención. En este sentido, se informa que se continuará realizando el acompañamiento y seguimiento correspondiente, manteniéndose atentos a cualquier situación que requiera intervención, orientación o articulación, en procura de salvaguardar el interés superior de la primera infancia.

Agradecemos la atención prestada a la presente comunicación y la disposición para conocer la información aquí expuesta.

Cordialmente,



ANA MILENA CAMACHO ARANGO

SUPERVISORA CONTRATO DE APORTES

Anexos:

<https://icbfgobmy.sharepoint.com/my?id=%2Fpersonal%2Fangela%5Fsanchezh%5Ficbf%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FDOCUMENTACION%202026%2FCTOS%20VIGENCIA%202026%2FIBAGUE%2FNUEVOS%20CONTRATOS%202026B%2FANEXOS%20SIMS%20MONTECARLO%20SEPTIEMBRE&viewid=fd85109e%2Df168%2D4f79%2Db8e8%2D3f958ba5935f>