

51006-60

Al contestar cite este número



Radicado No:

202651006000106291

La Unión N, 23 de septiembre de 2026

Señor(a):
ANÓNIMO

Asunto: Respuesta Derecho de Petición SIM 1765254950

Cordial saludo.

En atención al derecho de petición radicado en el aplicativo SIM bajo el No. 1765254950, recibido el 09 de septiembre de 2026, presentado por usted en relación con una presunta situación ocurrida en la Unidad de Servicio HCB El Paraíso, ubicada en la vereda David Bajo del municipio de Colón, Nariño, el Centro Zonal La Unión, por conducto de la supervisión contractual y dentro del ámbito de sus competencias, se permite emitir respuesta a las situaciones puestas en conocimiento, de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015.

1. Competencia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, creado mediante la Ley 75 de 1968 y reglamentado por el Decreto 2388 de 1979, cuya finalidad se encuentra orientada, entre otros aspectos, a la protección integral de los niños, niñas y adolescentes y al fortalecimiento de la familia.

En este marco, corresponde al Instituto ejecutar las políticas del Gobierno Nacional relacionadas con la protección de los niños, niñas y adolescentes y desarrollar acciones encaminadas a garantizar sus derechos, de conformidad con las competencias legalmente asignadas.

A su vez, la prestación del servicio de educación inicial en el marco de la atención integral a la primera infancia se desarrolla bajo las disposiciones de la Ley 1098 de 2006 – Código de Infancia y Adolescencia, la Ley 1804 de 2016 – Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia “De Cero a Siempre”, así como los lineamientos técnicos y guías operativas vigentes del ICBF.

En particular, el artículo 44 de la Constitución Política establece la prevalencia de los derechos de los niños sobre los derechos de los demás, circunstancia que impone a las autoridades y a los diferentes actores que intervienen en la prestación de servicios dirigidos a la primera infancia el deber de adoptar medidas orientadas a preservar su integridad, bienestar y protección integral.

En virtud de lo anterior, y teniendo en cuenta la naturaleza de la situación puesta en conocimiento, desde la supervisión contractual se solicitó la verificación de la información reportada, con el apoyo del equipo interdisciplinario, con el propósito de

establecer las circunstancias relacionadas con los hechos y determinar si existían elementos que pudieran comprometer las condiciones de atención y el ambiente protector de la Unidad de Servicio.

2. Actuaciones adelantadas para la verificación de la situación reportada

En atención al reporte recibido por el equipo interdisciplinario del ICBF Centro Zonal La Unión, el día 14 de septiembre de 2026 se realizó visita presencial a la Unidad de Servicio HCB El Paraíso, ubicada en la vereda David Bajo del municipio de Colón, Nariño.

La actuación tuvo como finalidad conocer las diferentes versiones relacionadas con los hechos, contrastar la información con las familias usuarias del servicio y observar las condiciones generales en las cuales se desarrolla la atención de los niños y niñas, desde un enfoque de garantía de derechos, atención integral y promoción de ambientes protectores.

Para tal efecto, se realizaron las siguientes actuaciones: visita presencial a la Unidad de Servicio; diálogo con la madre comunitaria Yeimi Hernández; escucha de la persona que manifestó haber efectuado el reporte; entrevista con la persona que brinda apoyo en las labores de aseo de la Unidad de Servicio; y contacto con familias usuarias, con el propósito de conocer su percepción frente a la atención brindada y establecer si tenían conocimiento de situaciones que hubieran podido afectar el normal desarrollo del servicio.

3. Información recopilada durante la visita de verificación

Durante la visita presencial se escuchó la versión de la madre comunitaria Yeimi Hernández, quien manifestó que la situación tuvo origen en un asunto de carácter personal y familiar ocurrido durante el fin de semana y relacionado con su esposo.

Respecto de los hechos objeto del reporte, manifestó que no realizó consumo de bebidas alcohólicas y que posteriormente su esposo llegó a la vivienda en horas tempranas de la mañana. Indicó que, con ocasión del hallazgo de un elemento personal en un espacio externo de la vivienda, se produjo una situación de consulta entre adultos relacionada con la posible procedencia de dicho objeto.

Frente a la presunta existencia de una discusión o conflicto en presencia de los niños y niñas, la madre comunitaria manifestó que no se presentaron gritos, agresiones físicas ni discusiones dentro del espacio destinado a la atención y que, según su percepción, para el momento en que ocurrió la situación referida aún no habían ingresado los usuarios del servicio. Igualmente, señaló que la situación de carácter personal no interfirió con el desarrollo de las actividades propias del Hogar Comunitario.

De otra parte, durante la visita se escuchó a la persona que manifestó haber realizado el reporte ciudadano, quien expresó su preocupación frente a la posibilidad de que los niños y niñas hubiesen podido estar expuestos a una situación de conflicto entre adultos. No obstante, manifestó que no escuchó claramente el contenido de la conversación sostenida entre los adultos y señaló que no observó agresiones físicas, describiendo lo ocurrido como un reclamo o conversación entre adultos.

Asimismo, se entrevistó a la persona encargada de apoyar las labores de aseo y organización de la Unidad de Servicio, quien manifestó que ingresó al lugar en horas tempranas de la mañana y que tuvo conocimiento de la situación relacionada con el hallazgo del elemento personal. Según su relato, posteriormente se presentó un acercamiento entre adultos con el propósito de aclarar la procedencia del objeto, sin que hubiese observado agresiones físicas o alteraciones del orden. Igualmente, manifestó que en ese momento no se encontraban presentes niños o niñas usuarios del servicio.

4. Contraste de la información con las familias usuarias

Como parte del proceso de verificación, se realizaron entrevistas a familias usuarias del servicio, con el propósito de contrastar la información relacionada con los hechos reportados y conocer su percepción respecto de las condiciones de atención, cuidado y protección existentes en la Unidad de Servicio.

De manera general, las familias entrevistadas manifestaron una percepción favorable frente al servicio brindado por la madre comunitaria, destacando aspectos relacionados con su responsabilidad, compromiso, dedicación, trato adecuado hacia los niños y niñas y desarrollo de actividades pedagógicas.

De igual manera, las familias consultadas señalaron percibir la Unidad de Servicio como un espacio seguro, tranquilo y adecuado para la atención de los niños y niñas y, frente a la situación objeto del reporte, manifestaron no haber observado directamente circunstancias que hubieran alterado el normal desarrollo de la atención, tampoco se recopilaron testimonios coincidentes por parte de las familias entrevistadas que permitieran establecer una afectación directa al bienestar de los niños y niñas usuarios del servicio.

En particular, una de las madres de familia manifestó que realizó personalmente la entrega de su hija aproximadamente a las 8:00 a. m. el día relacionado con los hechos y que encontró un ambiente tranquilo, sin observar discusiones, alteraciones o circunstancias que llamaran su atención.

Otra de las madres entrevistadas manifestó que, aunque no siempre puede realizar personalmente la entrega y recogida de su hijo, tiene una percepción favorable del servicio y señaló no haber observado situaciones relacionadas con maltrato o afectaciones en la atención recibida por el niño.

De igual manera, una de las madres entrevistadas indicó que realizó la entrega de su hijo aproximadamente a las 6:40 a. m. y que, al momento de su ingreso, las condiciones del servicio se desarrollaban con normalidad, sin identificar circunstancias particulares que llamaran su atención.

Las demás familias consultadas coincidieron, desde su experiencia como usuarias, en señalar que la atención se desarrolla de manera adecuada y que no tenían conocimiento directo de situaciones ocurridas ese día que hubieran afectado el cuidado, bienestar o permanencia de los niños y niñas en la Unidad de Servicio.

En consecuencia, del contraste efectuado con las familias usuarias no se obtuvieron manifestaciones coincidentes que permitieran establecer que los niños y niñas

hubiesen experimentado una afectación directa en su bienestar, cuidado o atención como consecuencia de los hechos reportados.

5. Análisis de la información recopilada

Una vez realizada la verificación, se advierte que existen diferentes versiones respecto de algunos aspectos relevantes de la situación reportada, particularmente en cuanto al momento exacto en que se produjo el encuentro o conversación entre los adultos y, especialmente, respecto de la eventual presencia de niños y niñas durante dicho momento.

Existe coincidencia entre las versiones recopiladas en cuanto a que se presentó una situación de carácter personal entre adultos relacionada con la llegada del esposo de la madre comunitaria y con el hallazgo de un elemento personal, situación que posteriormente generó un acercamiento entre adultos para solicitar explicaciones o aclarar su procedencia.

Sin embargo, las versiones difieren respecto de las circunstancias específicas en las que se desarrolló dicho acercamiento y de la eventual presencia de usuarios del servicio. Mientras la madre comunitaria y la persona encargada del apoyo en labores de aseo manifiestan que la situación ocurrió en horas tempranas de la mañana y que no se encontraban presentes niños y niñas, la persona que realizó el reporte manifestó su preocupación frente a la posibilidad de que los menores hubiesen estado expuestos a la situación, aunque igualmente indicó que no escuchó claramente el contenido de la conversación ni observó agresiones físicas.

Esta diferencia en las versiones debe ser considerada dentro del análisis integral de la situación, sin que resulte procedente otorgar carácter concluyente a una sola de ellas, particularmente cuando no se cuenta con elementos objetivos adicionales que permitan determinar con certeza las circunstancias exactas en que se desarrolló el encuentro entre los adultos.

No obstante lo anterior, el proceso de verificación permitió establecer que las familias usuarias consultadas no refirieron haber observado situaciones que alteraran el normal funcionamiento de la Unidad de Servicio, ni manifestaron haber identificado afectaciones en el cuidado, bienestar o atención de los niños y niñas. Por el contrario, las entrevistas realizadas reflejaron una percepción favorable frente al servicio y frente al trato y acompañamiento brindado por la madre comunitaria.

En ese sentido, con fundamento en la información recopilada durante la visita, las entrevistas realizadas y el contraste efectuado con las familias usuarias, no se obtuvieron elementos coincidentes, objetivos y suficientes que permitan establecer una afectación directa al bienestar de los niños y niñas usuarios del servicio o una alteración efectiva de la prestación del servicio como consecuencia de los hechos reportados.

Lo anterior debe entenderse dentro del alcance de la verificación realizada y no implica desconocer la situación puesta en conocimiento ni las diferencias advertidas entre las versiones. Por el contrario, dada la especial protección constitucional de los niños y niñas y la obligación de preservar ambientes seguros y protectores,

resulta necesario mantener una actuación preventiva y de seguimiento frente a las condiciones en las cuales se desarrolla la atención.

En consecuencia, si bien con la información actualmente recopilada no se establece una afectación directa a los niños y niñas, sí se considera necesario continuar fortaleciendo las medidas preventivas y de seguimiento en la Unidad de Servicio, particularmente frente a la separación entre asuntos de carácter personal y el espacio destinado a la atención de los usuarios, así como frente al manejo adecuado de cualquier situación que pueda generar conflictos o alterar las condiciones de tranquilidad y protección requeridas en el servicio.

6. Acciones de seguimiento y articulación con la EAS

En el marco de sus competencias, el Centro Zonal La Unión continuará realizando seguimiento a las condiciones de atención de la Unidad de Servicio HCB El Paraíso, con especial atención a la garantía de ambientes protectores, seguros y adecuados para los niños y niñas.

De igual manera, la situación y los resultados de la verificación fueron puestos en conocimiento de la Entidad Administradora del Servicio – EAS, a efectos de que, en el marco de sus competencias y de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio, adelante las acciones administrativas y de seguimiento que correspondan frente al talento humano y a las circunstancias reportadas.

En este sentido, mediante comunicación del 22 de septiembre de 2026, la supervisión contractual trasladó a la EAS la información relacionada con el reporte registrado en el SIM No. 1765254950 y solicitó adelantar el seguimiento correspondiente a la situación y a la Unidad de Servicio, así como adoptar las acciones que resulten pertinentes para prevenir la ocurrencia de conductas o situaciones que puedan afectar la calidad y adecuada prestación del servicio.

Por consiguiente, el seguimiento no se limita a la verificación puntual de los hechos inicialmente reportados, sino que comprende la observación de las condiciones actuales de funcionamiento de la Unidad de Servicio y el fortalecimiento de las medidas preventivas encaminadas a garantizar que las situaciones de carácter personal de los adultos no trasciendan al espacio de atención de los niños y niñas.

De igual manera, se continuará promoviendo la comunicación respetuosa, el manejo adecuado de situaciones de conflicto y la protección permanente de los niños y niñas frente a cualquier circunstancia que pueda comprometer su tranquilidad, seguridad emocional o bienestar.

7. Conclusión

De acuerdo con las actuaciones adelantadas, el Centro Zonal La Unión pudo establecer que el reporte fue objeto de verificación mediante visita presencial, escucha de las personas relacionadas con la situación y contraste de información con familias usuarias de la Unidad de Servicio.

Como resultado de dicha actuación, se identificaron diferencias entre las versiones recopiladas, principalmente respecto de la eventual presencia de niños y niñas

durante la situación ocurrida entre los adultos. No obstante, ninguna de las personas entrevistadas manifestó haber observado agresiones físicas y las familias consultadas no refirieron situaciones que hubieran afectado directamente el bienestar de los niños y niñas o alterado el normal desarrollo de la prestación del servicio.

En particular, las familias entrevistadas expresaron una percepción favorable frente a la atención recibida, destacando el cuidado, acompañamiento, trato y desarrollo de las actividades pedagógicas, sin que de sus manifestaciones se desprendieran elementos coincidentes que permitieran establecer una afectación directa a los usuarios como consecuencia de los hechos reportados.

Por lo anterior, con la información obtenida en el proceso de verificación no se cuenta con elementos suficientes para establecer que los hechos reportados hayan generado una afectación directa al bienestar de los niños y niñas usuarios de la Unidad de Servicio o una alteración efectiva de la prestación del servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, y atendiendo al deber de protección reforzada que ampara a los niños y niñas, el Centro Zonal La Unión considera pertinente mantener el seguimiento a la Unidad de Servicio y continuar articulando acciones con la EAS, orientadas a fortalecer las condiciones de protección, seguridad y bienestar de los usuarios, así como a prevenir que situaciones de carácter personal o familiar de los adultos puedan incidir en el entorno destinado a la atención de la primera infancia.

Finalmente, el Centro Zonal La Unión reitera su disposición para continuar adelantando, dentro del marco de sus competencias, las actuaciones de seguimiento y supervisión que resulten pertinentes, en articulación con la EAS, teniendo como finalidad primordial la garantía de los derechos de los niños y niñas y el adecuado desarrollo del servicio.

Cordialmente.



HILDA ELENA SILVA MENESES

Supervisora de contrato

Aprobó: Esperanza Janeth Bolaños Coord. CZ LU.

Revisó: Hilda Elena Silva Meneses – Supervisora de Contrato.

Proyectó: María Alejandra Muñoz – Enlace de Seguimiento a la Ejecución- Perfil Jurídico CZ