

Al contestar cite este número



Radicado No:

202659005000072901

Lérica, 28 de septiembre de 2026

Señor:

ANÓNIMO

Lérica- Tolima

publicacionesweb@icbf.gov.co

ASUNTO: RESPUESTA AL PETICIONARIO ANÓNIMO SIM: **1765259858**

Me permito informarle que, en atención a su solicitud, la cual ingreso mediante SISTEMA DE INFORMACIÓN MISIONAL petición con número de radicado 1765259858 (...)la cual reposa en el sistema SIM remitidas al área de coordinación del centro zonal de Lérica.

Se informa que, desde mi rol como Coordinadora encargada del Centro Zonal Lérica Profesional Yennifer Cadena Guerra realice el seguimiento pertinente a su Queja frente a las profesionales contratistas: Leidy Valderrama (Pedagoga), Laura Criollo (nutricionista) y Lina Davila (psicóloga) quienes apoyan al seguimiento a la ejecución - rol Técnico de los contratos de aporte para la atención a la primera del área de primera infancia del centro zonal Lérica - ICBF Regional Tolima, es por ello que se dio la oportunidad en que ellas realizaran descargos frente a su solicitud, en donde indican lo siguiente:

Como equipo de seguimiento indican:

"En atención a la inconformidad presentada, el equipo de profesionales del Centro Zonal Lérica se permite precisar que las actuaciones desarrolladas durante las visitas de seguimiento a la ejecución se realizan en cumplimiento de las funciones asignadas y con fundamento en las guías,

www.icbf.gov.co



anexos, manuales, orientaciones e instrumentos institucionales vigentes establecidos por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF.

El Instituto ha reiterado permanentemente la importancia del respeto, el buen trato, la comunicación asertiva y la articulación con los diferentes actores que participan en la prestación de los servicios, principios que orientan el actuar del equipo. Asimismo, las profesionales participan de manera continua en espacios de capacitación, actualización y fortalecimiento técnico impartidos por la Sede de la Dirección General y la Regional Tolima, además de realizar la revisión y estudio de las guías correspondientes a los servicios y modalidades objeto de seguimiento. Estos documentos son igualmente de conocimiento y consulta por parte del talento humano y las asociaciones, favoreciendo que las actuaciones se desarrollen bajo referentes institucionales comunes.

Es importante aclarar que desde seguimiento a la ejecución se verifica el cumplimiento de las obligaciones, condiciones de calidad y requerimientos aplicables, sin que corresponda a este equipo desarrollar procesos de fortalecimiento técnico. Para ello, el Centro Zonal cuenta con el equipo competente. En diferentes espacios se ha reiterado al talento humano que las dudas o inquietudes de carácter técnico deben ser planteadas durante los fortalecimientos programados o a través de los canales institucionales, incluido el correo electrónico, con el fin de obtener las precisiones correspondientes.

Respecto de la documentación requerida durante los seguimientos, las solicitudes efectuadas obedecen a los procesos de verificación establecidos institucionalmente y a los requerimientos definidos en el marco de la supervisión contractual. La supervisora del contrato, en ejercicio de sus competencias, determina los soportes documentales necesarios para verificar el cumplimiento de las obligaciones, directrices a las cuales se acoge el equipo de seguimiento y que han sido comunicadas al talento humano y a las asociaciones involucradas. En este sentido, las actuaciones del equipo no corresponden a exigencias particulares de las profesionales, sino al ejercicio de las funciones asignadas y a la aplicación de los referentes técnicos, contractuales e institucionales que orientan el seguimiento. De igual manera, la revisión documental se efectúa de acuerdo con los aspectos que deben ser verificados durante cada seguimiento y las disposiciones impartidas por la supervisión.

Finalmente, reiteramos que el equipo continuará desarrollando sus actuaciones bajo los principios de respeto, objetividad, articulación y responsabilidad, atendiendo las orientaciones institucionales, los documentos técnicos vigentes, los fortalecimientos impartidos por los niveles Regional y Nacional y las directrices establecidas en el marco de la supervisión contractual".

Como coordinadora encargada del Centro Zonal Lérída, es pertinente indicar que las profesionales contratistas tiene como perfil el apoyo técnico de seguimiento a la ejecución de los contratos de primera infancia, por lo tanto tienen como deber actuar bajo los valores que rigen nuestro código de integridad, siempre con respeto, responsabilidad, servicio, honestidad y en estricto cumplimiento de los lineamientos establecidos por el ICBF; dado que en su actuar representan al ICBF, siendo su objetivo el de garantizar la correcta ejecución de las modalidades y la protección de la información, siguiendo los protocolos y procedimientos definidos en la Guía de la Modalidad Familiar y Comunitaria, Servicio de Educación Inicial en el Hogar, así como los lineamientos de prevención de la corrupción, que orientan las visitas de supervisión.

En ese sentido, todo lo solicitado en los espacios de seguimiento tiene como finalidad dar respuesta a las obligaciones contractuales y asegurar que la información presentada sea verídica, con calidad, confiable y auténtica. Aclarándose que en el sim de la presente petición SIM 1765259858 (Queja) se dejan consignadas las presentes actas y/ registros de las respectivas visitas, sin embargo, por reserva de la información de Niños y niñas no se podrá anexar a la siguiente respuesta.

Respecto a la percepción que indican frente a las profesionales, se espera que las visitas siempre se desarrollen en un ambiente de respeto mutuo y con fines de acompañamiento y fortalecimiento de la calidad del servicio; cualquier percepción de incomodidad puede ser abordada a través de una comunicación abierta y constructiva o mediante los comités técnicos que se lleven a cabo con la respectiva coordinación del centro zonal Lérída.

Desde la supervisión se han realizado mesas de trabajo, donde se han implementado acciones como la solicitud por parte de las profesionales de seguimiento a la ejecución, de pedir por escrito la valoración de las visitas por parte del TH una vez concluidas, para aportar a la transparencia del proceso; las cuales

han sido positivas las valoraciones. Asimismo, se han realizado mesas de trabajo internas para el fortalecimiento y manejo asertivo de las situaciones inherentes a cada uno de los roles.

Por otro lado, es de indicar, los casos que se refieran a presuntos actos de corrupción deben ser validados inicialmente con el profesional designado de la Línea Anticorrupción a través del correo anticorrupcion@icbf.gov.co , quien confirmará si se debe o no registrar en SIM.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para la Atención de Denuncias de *Presuntos Actos de Corrupción* y la *Guía para el Trámite de Denuncias de la Línea Anticorrupción en el nivel Nacional, Regional y Zonal*, disponibles en los documentos del proceso “Relación con el Ciudadano”

Si la Queja refiere hechos que contrarían en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, se remitirá al jefe inmediato del servidor público, quien dará respuesta de fondo al quejoso”.

Acorde a la guía PQRS del ICBF V 10

- *“Si es una queja contra un Contratista de prestación de servicios del ICBF, debe ser remitida al Supervisor del Contratista, quien deberá evaluarla, y darle el trámite que legalmente corresponda, conforme se ha determinado en el clausulado del contrato correspondiente, dando respuesta de fondo al ciudadano”.*

Como es de conocimiento todo ciudadano tiene derechos a interponer sus quejas, reclamos o sugerencias ante el ICBF, teniendo la posibilidad los servidores públicos de realizar sus respectivos descargos y también accionar, desde su competencia, siendo importante mencionar que, desde mi rol como coordinadora encargada del centro zonal de Lérída, prevalecen los derechos de los NNA siendo neutral en los diferentes momentos que concurren en los procesos de atención.

Por último, Sí requiere información sobre programas, trámites y servicios del ICBF,

consulte nuestro portafolio de servicios en la página web, ingresando al enlace: <https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios> Icbf. También podrá solicitar asesoría en Derecho en Familia, y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias las 24 horas del día a través de nuestros canales de atención, Línea Gratuita Nacional: 01-8000-91-8080, correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co Y página web www.icbf.gov.co , opciones: Solicitudes PQRS, Chat ICBF, Videollamada o llamada en línea.

De antemano le agradezco mucho su reporte, pues esto fue de gran ayuda para poder seguir velando por la garantía de los derechos de la niñez y siempre respetar el interés superior de los mismos.

Lo anterior para su conocimiento.

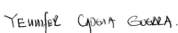
Cordialmente,



Yennifer Cadena Guerra

Coordinadora Encargada Centro Zonal Lérica.

Aprobó: Yennifer Cadena, Coordinadora encargada, centro zonal Lérica 

Revisó: Yennifer Cadena Guerra, Coordinadora encargada, centro zonal Lérica 

Proyectó: Fidelia Velez Contratista Transversal - Centro zonal Lérica

Anexos: 0

Fecha de fijación: 28/ 09 /2026

Fecha de Des fijación: 06/ 10 /2026

