

Al contestar cite este número



Radicado No:

202659003000077861

Ibagué, 14 de octubre de 2026

Señor,
ANÓNIMO
La Ciudad

ASUNTO: Respuesta a la petición SIM 1765288923 - Verificación de presuntas situaciones relacionadas con el trato a los niños y las condiciones de prestación del servicio en la Unidad de Servicio (UDS).

Cordial saludo,

En atención a la petición identificada con el número **SIM 1765288923**, presentada de manera anónima, mediante la cual se ponen en conocimiento presuntas situaciones relacionadas con el trato brindado a los niños y niñas, la disponibilidad del talento humano, las dinámicas internas de la Unidad de Servicio y otras condiciones asociadas a la prestación del servicio, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), en el marco de sus competencias y de las acciones de seguimiento a la ejecución del **Contrato de Aporte No. 73013842026**, adelantó una visita de verificación integral a la Unidad de Servicio, con el propósito de revisar los aspectos señalados y establecer las condiciones evidenciadas durante la actuación.

La visita comprendió la observación directa de las interacciones entre el talento humano y los participantes, la revisión documental de los registros correspondientes y la verificación de aspectos técnicos, pedagógicos, administrativos y nutricionales relacionados con la prestación del servicio. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

1. Verificación del Buen Trato a los niños y niñas

Frente a las presuntas situaciones de malos tratos y castigos atribuidos a las agentes educativas, se realizó observación directa de las interacciones entre el talento humano y

los niños y niñas durante el desarrollo de las actividades propias de la Unidad de Servicio.

Durante el periodo observado se evidenció un trato respetuoso y adecuado hacia los participantes, sin identificarse manifestaciones de gritos, castigos u otras actuaciones contrarias al buen trato. De igual manera, se observaron interacciones respetuosas entre los integrantes del equipo de trabajo.

No obstante, se precisa que estos resultados corresponden exclusivamente a las situaciones observadas durante la visita y no permiten, por sí solos, confirmar o descartar la ocurrencia de los hechos denunciados en momentos diferentes. En consecuencia, se considera necesario mantener el seguimiento a las condiciones de atención, promoviendo la garantía de los derechos de los niños y niñas y la prevención de cualquier forma de violencia o trato inadecuado.

De manera complementaria, se efectuó revisión documental de carpetas, actas y soportes de las acciones de formación dirigidas al talento humano y a las familias. En dicha revisión se identificaron registros de actividades relacionadas con el buen trato y la comunicación asertiva, orientadas al fortalecimiento de las relaciones entre el talento humano, los participantes y sus familias.

Asimismo, se revisaron aleatoriamente las carpetas de los participantes y los respectivos formatos de novedades, evidenciándose un adecuado diligenciamiento de los registros correspondientes a los casos examinados. De acuerdo con la información suministrada por el talento humano, ante la identificación de presuntas situaciones de riesgo o posible vulneración de derechos se realiza el reporte correspondiente, se activa la ruta aplicable y se registran las actuaciones adelantadas en los formatos dispuestos para tal fin.

2. Verificación de la disponibilidad y asistencia del talento humano

Una vez realizado el recorrido por las instalaciones de la Unidad de Servicio, se indagó sobre la disponibilidad, presencialidad y horarios de atención de la directora, la profesional en nutrición, la profesional psicosocial y el apoyo administrativo.

Como resultado de la verificación, se estableció que las profesionales de nutrición y psicología se encuentran vinculadas mediante contratos de prestación de servicios y asisten a la Unidad de Servicio entre cuatro (4) y cinco (5) veces al mes, de acuerdo con la programación de actividades, el acompañamiento al talento humano y las jornadas de formación dirigidas a los participantes y sus familias.

Por su parte, se informó que el asistente administrativo cumple una jornada de presencialidad diaria, con ingreso a partir de las 8:00 a. m. En cuanto a la directora de la Unidad de Servicio, se indicó que su permanencia y atención presencial se ajustan a las necesidades operativas del servicio.

En este aspecto, la verificación permitió conocer las condiciones de asistencia reportadas por el personal consultado. Sin embargo, para establecer el cumplimiento integral de las obligaciones relacionadas con la disponibilidad del talento humano, resulta pertinente contrastar la programación, los registros de asistencia y los soportes contractuales aplicables.

3. Verificación del ciclo de menús y del cumplimiento de los gramajes

La profesional en nutrición del Centro Zonal Ibagué, Marcela Requena, realizó la verificación del cumplimiento del ciclo de menús vigente para la fecha de la visita y revisó los gramajes servidos, tomando como referencia los resultados del taller de estandarización de recetas implementado en la Unidad de Servicio.

Como resultado de la revisión, se evidenció el cumplimiento de los gramajes correspondientes a la proteína y las porciones de fruta verificadas. No obstante, para el grupo etario de niños y niñas de tres (3) a cinco (5) años, se identificó un incumplimiento en el gramaje del componente de carbohidratos, específicamente en la porción de mogolla suministrada durante el desayuno, la cual fue inferior a la establecida.

Frente a esta situación, la entidad administradora del servicio manifestó que ha presentado inconvenientes operativos con el proveedor de dicho insumo.

En consecuencia, se identifica la necesidad de adoptar las medidas correctivas pertinentes para garantizar la disponibilidad oportuna de los alimentos y el cumplimiento de las porciones establecidas en el ciclo de menús, de acuerdo con los requerimientos nutricionales de los participantes. Así mismo, corresponde realizar el seguimiento a la implementación de dichas medidas y verificar documentalmente su cumplimiento.

4. Verificación de las acciones de salud y nutrición dirigidas a participantes con bajo peso o riesgo de desnutrición

La profesional en nutrición del Centro Zonal Ibagué, Marcela Requena, sostuvo un espacio de revisión técnica con la nutricionista de la Unidad de Servicio, Claudia Patricia Domínguez, con el propósito de verificar las acciones implementadas para la atención de los participantes identificados con bajo peso o riesgo de desnutrición.

Durante la revisión se identificaron tres (3) participantes en condición de riesgo de desnutrición. Se informó que la nutricionista de la Unidad de Servicio adelanta acciones de acompañamiento y orientación a través de canales virtuales, entre ellos WhatsApp; sin embargo, se evidenció que dichas actuaciones no cuentan con documentación y soportes suficientes en las carpetas revisadas.

Adicionalmente, se constató que se han incrementado las porciones de alimentos suministradas a los tres participantes identificados. No obstante, esta medida no contaba con un registro técnico y documental que permitiera verificar su justificación, definición y seguimiento.

Frente a estos hallazgos, desde el Centro Zonal Ibagué se recomendó fortalecer el acompañamiento nutricional mediante espacios presenciales de consejería dirigidos a las familias, en los cuales se socialicen las estrategias de intervención, las recomendaciones alimentarias y las acciones previstas para el seguimiento de la evolución nutricional de los niños y niñas.

De igual manera, se solicitó formalizar y documentar técnicamente el incremento de las porciones alimentarias, definir las cantidades correspondientes según las necesidades individuales y socializar las indicaciones con el personal manipulador de alimentos, de manera que se garantice su aplicación adecuada y uniforme.

Estas acciones deberán contar con los respectivos soportes de ejecución y seguimiento, con el fin de fortalecer la trazabilidad de las intervenciones y contribuir a la atención oportuna de los participantes que presentan riesgo nutricional.

5. Revisión de los formatos de novedades de los participantes

La profesional de apoyo técnico del Centro Zonal Ibagué, Ana Milena Camacho, realizó una revisión aleatoria de las carpetas de los participantes y de los formatos de novedades, con el propósito de verificar el registro de las situaciones presentadas durante la atención.

Como resultado de la revisión, se evidenció el diligenciamiento adecuado de los formatos correspondientes a los participantes seleccionados para la verificación, de acuerdo con los registros examinados.

Este resultado da cuenta de las condiciones documentales identificadas en la muestra revisada, sin que ello implique una validación integral de la totalidad de los registros de la Unidad de Servicio.

6. Revisión de las experiencias pedagógicas y las dinámicas internas de la Unidad de Servicio

En el marco de la visita, se revisó la planeación pedagógica y se observaron las experiencias desarrolladas por las agentes educativas. Se evidenció la ejecución de actividades programadas que propiciaban espacios de participación e interacción entre los niños y niñas, favoreciendo el relacionamiento con sus pares y la expresión espontánea de sus voces, intereses y emociones.

Durante las experiencias observadas se identificaron manifestaciones de participación y disfrute por parte de los participantes, así como interacciones respetuosas entre los integrantes del talento humano durante el periodo de la visita.

Sin perjuicio de lo anterior, se precisa que las observaciones realizadas corresponden al momento en que se desarrolló la actuación de seguimiento y no constituyen, por sí solas, una conclusión definitiva sobre las dinámicas internas o las relaciones laborales en otros momentos.

En atención a las manifestaciones relacionadas con las dificultades de la madre para comunicar sus inquietudes, debido a que no había tenido la oportunidad de conocer a la directora de la Unidad de Servicio, se considera pertinente fortalecer los canales de comunicación y atención a las familias, garantizando que conozcan los mecanismos institucionales disponibles para presentar sus observaciones, quejas o solicitudes y reciban orientación oportuna frente a ellas.

7. Conclusiones y acciones de seguimiento

A partir de la visita de verificación y de la revisión de los soportes disponibles, se identificaron aspectos favorables relacionados con el trato observado hacia los niños y niñas, el desarrollo de las experiencias pedagógicas y el diligenciamiento de los formatos de novedades examinados.

De igual manera, se identificaron aspectos que requieren fortalecimiento y seguimiento, particularmente en lo relacionado con:

- El cumplimiento de los gramajes establecidos en el ciclo de menús, específicamente respecto de la porción de mogolla suministrada a los niños y niñas de tres (3) a cinco (5) años.
- La documentación y trazabilidad de las acciones de acompañamiento nutricional dirigidas a los tres (3) participantes identificados con riesgo de desnutrición.
- La formalización técnica y documental del incremento de las porciones alimentarias, así como su socialización con el personal manipulador de alimentos.
- La verificación de la disponibilidad del talento humano, mediante la revisión de la programación y los soportes correspondientes.
- El fortalecimiento de los canales de comunicación entre la dirección de la Unidad de Servicio y las familias, con el fin de facilitar la presentación y atención de inquietudes.

- La continuidad de las acciones de promoción del buen trato, prevención de situaciones de riesgo y garantía de los derechos de los niños y niñas.

En consecuencia, el ICBF, en el marco de sus competencias y de las obligaciones de seguimiento a la ejecución contractual, continuará adelantando las actuaciones que correspondan para verificar la implementación de las medidas requeridas, el cumplimiento de las condiciones de calidad y la adopción de acciones de mejora por parte de la entidad administradora del servicio.

Es importante precisar que los resultados de la visita corresponden a la documentación revisada, las condiciones observadas directamente y la información suministrada durante la actuación. Por tanto, la ausencia de situaciones inadecuadas durante el periodo observado no constituye, por sí sola, prueba concluyente de que los hechos reportados no hayan ocurrido en otros momentos.

Finalmente, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar reitera su compromiso con la protección integral de los niños y niñas, la garantía efectiva de sus derechos y el fortalecimiento permanente de las condiciones de calidad, oportunidad y pertinencia en la prestación de los servicios de atención a la primera infancia



NIDIA BRICEIDA RUIZ ARIAS

SUPERVISORA DE CONTRATOS DE APOORTE

CENTRO ZONAL IBAGUÉ

Aprobó y Revisó: Nidia Briceida Ruiz Arias; Supervisora de Contratos de Aportes; Centro Zonal Ibagué.

Proyectó: Ana Milena Camacho Arango; Profesional Universitario; Centro Zonal Ibagué.