

Al contestar cite este número



Radicado No:

202659005000078511

Lérica, 16 de octubre de 2026

Señor:

ANÓNIMO

Lérica- Tolima

publicacionesweb@icbf.gov.co

ASUNTO: RESPUESTA A PETICIONARIO ANÓNIMO **SIM: 1765300787 - (Queja)**

Cordial saludo,

Me permito informarle que, en atención a su solicitud, la cual ingreso mediante SISTEMA DE INFORMACIÓN MISIONAL petición con número de radicado 1765300787 (...)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 y supervisora del Centro Zonal Lérica Profesional DIANA MARCELA ZAPATA RAMOS realice el seguimiento pertinente a su Queja frente a las profesionales contratistas: Leidy Valderrama (Pedagoga), Laura Criollo (nutricionista) y servidora publica Piedad Anaya (psicóloga) quienes apoyan al seguimiento a la ejecución – rol Técnico y fortalecimiento tecnico 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 en pro del debido proceso.

www.icbf.gov.co



Una vez analizado los respectivos descargos se evidencio que las actividades desde el área de nutrición se han desarrollado desde el ámbito técnico, con fundamento en los manuales, guías operativas, instrumentos de verificación, obligaciones contractuales y orientaciones impartidas por la supervisión.

1. *Elaboración de las actas: En ellas se registran las situaciones objetivamente evidenciadas, los documentos revisados y los resultados de la aplicación de los instrumentos establecidos para el seguimiento. Cuando una situación puede estar relacionada con el incumplimiento de una condición de calidad u obligación contractual, se registra como un presunto incumplimiento, indicando la obligación posiblemente afectada, los hechos observados y los soportes disponibles. Como profesional de apoyo me corresponde verificar, describir, documentar y poner estas situaciones en conocimiento de la supervisora. Es la supervisora del contrato quien valora la información y determina las actuaciones, requerimientos o acciones que resulten procedentes.*

Por consiguiente, registrar un presunto incumplimiento no constituye una actuación autoritaria, sino el cumplimiento de una responsabilidad técnica. Durante las visitas se escuchan las explicaciones, sugerencias y desacuerdos de las personas presentes; sin embargo, esto no implica retirar del acta una situación efectivamente evidenciada. Cuando existe desacuerdo, este puede quedar consignado en el espacio de descargos para conocimiento y valoración de la supervisora.

2. *Verificación de las condiciones de limpieza: Dentro del componente de salud y nutrición corresponde verificar las condiciones higiénico-sanitarias de los espacios relacionados con el almacenamiento, preparación, servido y consumo de alimentos. Esta revisión incluye cocinas, áreas de almacenamiento, utensilios, equipos, mesas, mesones y demás superficies que tengan contacto directo o indirecto con los alimentos. La Guía Operativa del Servicio Centro de Desarrollo Infantil, los instrumentos aplicables a la modalidad comunitaria y la normativa sanitaria contemplan la limpieza y desinfección de estos espacios como condiciones necesarias para prevenir riesgos de contaminación y proteger la salud de las niñas y los niños.*

Por esta razón, la revisión visual y física de los mesones forma parte del ejercicio técnico. Cuando se evidencian residuos de alimentos, grasa, polvo, suciedad visible

u otra condición que pueda representar un riesgo, se brinda la orientación correspondiente y se registra específicamente la situación observada. Se describe específicamente el espacio o la superficie que requiere limpieza, desinfección o mejoramiento, de acuerdo con lo evidenciado y con los instrumentos aplicables.

- 3. Trato brindado y disposición frente al talento humano: Las profesionales de seguimiento realizan visitas a unidades pertenecientes a diferentes contratos, aplicando el mismo ejercicio técnico de verificación, orientación y documentación.*

Las respectivas visitas realizadas desde el área de nutrición corresponden a las siguientes fechas:

- El 25 de agosto de 2026, al CDI Los Venaditos del municipio de Venadillo. En el espacio de descargos se manifestó: “El trato de la profesional fue amable y con una comunicación asertiva frente a la observación”.*
 - El 27 de agosto de 2026, al CDI Coloyitas del municipio de Lérída. En los descargos se consignó: “Por parte del profesional de seguimiento a la ejecución se recibió un buen trato”.*
 - El 8 de septiembre de 2026 se realizó visita al CDI Semillas del Mañana del municipio de Anzoátegui. En esta visita no se presentaron ni quedaron consignados descargos relacionados con un presunto trato inadecuado.*
- 4. Señalamiento relacionado con un posible acoso laboral: Cualquier valoración sobre un posible acoso laboral debe ser realizada por la instancia competente, con fundamento en hechos concretos y debidamente soportados, garantizando la imparcialidad, el debido proceso y el derecho de contradicción.*

Las actividades propias del seguimiento —verificar condiciones de calidad, solicitar soportes, brindar orientaciones, documentar situaciones evidenciadas y poner en conocimiento presuntos incumplimientos— no deben interpretarse automáticamente como actuaciones autoritarias, trato indigno o acoso laboral”.

Una vez realizada la verificación el análisis de los descargos y los soportes disponibles se concluye que no se cuentan con los elementos probatorios suficientes

que permitan corroborar los hechos denunciados ni sustentar la postura de un disciplinario.

No obstante, es pertinente indicar que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), en el marco de los contratos de aporte suscritos para la operación de los servicios de Primera Infancia, **ejerce funciones de supervisión y seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales, estándares de calidad y atención integral a los niños, niñas, familias y mujeres gestantes beneficiarias de los servicios.**

Como coordinadora encargada del Centro Zonal Lérica, 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 1765300787 (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 Lérica.

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 Lérica, 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 y acciones pertinentes, dando respuesta de fondo a su solicitud.

Cordialmente,



DIANA MARCELA ZAPATA RAMOS

Coordinadora Centro Zonal Lérica.

Anexos: 0 Folio

Aprobó: Diana Marcela Zapata Ramos, Coordinadora centro zonal Lérica

Revisó: Diana Marcela Zapata Ramos, Coordinadora, centro zonal Lérica

Proyectó: Fidelia Vélez - Contratista trasversal de protección - Centro zonal Lérica

Fecha de fijación: 16/ 10 /2026

Fecha de Des fijación: 26/ 10 /202

