Al contestar cite este número

Radicado No:
202659005000078491

Lérida, 16 de octubre de 2026

Señor:
ANÓNIMO
Lérida- Tolima
publicacionesweb@icbf.gov.co

ASUNTO: RESPUESTA A PETICIONARIO ANÓNIMO **SIM:** 1765301893 **- (Queja)**

Cordial saludo,

En atención a la comunicación radicada a través del Sistema de Información Misional (SIM), mediante la cual se exponen presuntas situaciones relacionadas con la coordinación, ejecución y seguimiento de los servicios de Centro de Desarrollo Infantil (CDI) y Educación Inicial en el Hogar (EIH) del municipio de Ambalema, nos permitimos informar lo siguiente:

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.

No obstante, es importante precisar que los aspectos relacionados con la administración, selección, contratación, vinculación laboral, dirección y gestión del talento humano corresponden directamente a la Entidad Administradora del Servicio (EAS), en su calidad de empleador y responsable de la operación del servicio. Por lo tanto, el ICBF no tiene injerencia directa en las decisiones laborales internas, ni en las relaciones contractuales que la EAS establece con su personal.

Sin perjuicio de lo anterior, y considerando las situaciones expuestas en el presente reclamo, así como a otros reclamos y quejas presentados por el mismo motivo (1765291438, 1765296088, 1765301893, 1765298097) esta supervisión dio traslado de la solicitud a la Entidad Administradora del Servicio correspondiente, con el fin de que se realizaran las verificaciones internas a que hubiesen lugar frente a los hechos relacionados con el desempeño de su talento humano, la distribución de funciones, el ambiente laboral y demás aspectos de su competencia.

En ese sentido la representante legal del respectivo contrato 73014202026 ejecutado por el operador ASOCIACIÓN DE PADRES DE HOGARES COMUNITARIOS DE BIENESTAR DE LOS BARRIOS CARMENZA ROCHA, TULUNI Y OTROS DEL MUNICIPIO DE CHAPARRAL TOLIMA Nit. 800.062.281-0, indicaron mediante escrito las siguientes acciones las cuales se encuentran en el repositorio del sistema misional de la entidad por ser información reservada:

> "En el marco de las actuaciones realizadas, se adelantaron las siguientes acciones: Reunión con el área de Talento Humano: Se llevó a cabo una reunión de manera virtual con el equipo de Talento Humano, durante la cual se socializó la novedad presentada y se revisó el contenido de la queja. Como soporte de esta actuación, se adjunta el acta de reunión correspondiente. En el desarrollo de este espacio se analizaron los hechos reportados y los elementos disponibles, sin que se identificaran, hasta el momento, soportes suficientes que permitieran corroborar las presuntas irregularidades señaladas en la queja anónima".
>
> "Socialización de la queja con la coordinadora involucrada: Se puso en conocimiento de la coordinadora señalada la situación reportada, con el fin de garantizar su derecho a presentar las aclaraciones correspondientes. En este sentido, la coordinadora presentó sus descargos frente a los hechos mencionados en la queja, los cuales fueron tenidos en cuenta dentro del análisis realizado por la EAS".
>
> Conclusión: Una vez adelantada esta primera etapa de revisión y análisis, y teniendo en cuenta la información recopilada, los descargos presentados y los soportes disponibles, la EAS concluye que, a la fecha, no se cuenta con elementos probatorios suficientes que permitan corroborar los hechos denunciados ni sustentar la apertura de una segunda fase de análisis interno. En consecuencia, se determina no avanzar a una segunda fase del proceso, sin perjuicio de que esta decisión pueda ser revisada si se presentan nuevos elementos o evidencias que ameriten una nueva valoración de la situación. La EAS reitera su compromiso con la transparencia, el respeto

por el debido proceso, la imparcialidad y el manejo responsable de las situaciones que puedan afectar el adecuado desarrollo de la prestación del servicio".

Adicionalmente, en el marco de las funciones de seguimiento contractual, se realizará el correspondiente acompañamiento y verificación sobre aquellos aspectos que puedan tener incidencia en la adecuada prestación del servicio, el cumplimiento de las obligaciones contractuales y la atención integral de los beneficiarios, solicitando al operador los soportes, informes y acciones que resulten pertinentes para el esclarecimiento de las situaciones reportadas.

De igual manera, se efectuará seguimiento a la gestión adelantada por la Entidad Administradora del Servicio frente a la presente queja, con el propósito de verificar la implementación de las acciones de mejora o correctivas que correspondan, en caso de evidenciarse situaciones que afecten la calidad y oportunidad en la prestación del servicio.

Posteriormente, reiteramos que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y el equipo de supervisión continuarán realizando las verificaciones, seguimientos y acciones pertinentes para garantizar la adecuada prestación del servicio, velando porque los alimentos suministrados cumplan con las condiciones de calidad, inocuidad, cantidad y oportunidad requeridas para contribuir al bienestar y desarrollo integral de los participantes.

Es de indicar que la información suministrada constituye un insumo importante para el ejercicio de seguimiento y control a la prestación de los servicios de Primera Infancia. La presente será tramitada conforme a las competencias institucionales y a los procedimientos establecidos, garantizando el debido proceso y la verificación objetiva de los hechos reportados.

Finalmente, se agradece la información suministrada, la cual contribuye al fortalecimiento de los mecanismos de control institucional, reiterando el compromiso del ICBF con la garantía de los derechos de los niños y niñas, conforme a lo establecido en la Ley 1098 de 2006.

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.

Lo anterior, para su conocimiento y acciones pertinentes, dando respuesta de fondo a su solicitud.

Cordialmente,

DIANA MARCELA ZAPATA RAMOS
Coordinadora Centro Zonal Lérida.
Anexos: 0 Folio
Aprobó: Diana Marcela Zapata Ramos, Coordinadora centro zonal Lérida
Reviso: Diana Marcela Zapata Ramos, Coordinadora, centro zonal Lérida
Proyectó: Fidelia Vélez - Contratista trasversal de protección - Centro zonal Lérida
Fecha de fijación: 16/ 10 /2026
Fecha de Des fijación: 26/ 10 /202