

Al contestar cite este número



Radicado No:

202641001000033291

Valledupar, 22 de octubre de 2026

Señor (a)

Peticionario (a) Anónimo (a)

Valledupar – Cesar

Asunto: Respuesta – Reclamo con radicado SIM No. 1765302294.

Reciba un cordial saludo de parte del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

En atención a la petición registrada en el Sistema de Información Misional (SIM) con radicado No. 1765302294 con fecha de 05 de octubre de 2026, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, procede desde el Centro Zonal Valledupar 1 a brindar respuesta en los términos que se exponen a continuación:

CONTENIDO DE LA PETICIÓN:

“Mediante comunicación de Derecho de Petición remitido por vía Correo Electrónico lreales241@gmail.com, con fecha, 05 de octubre del 2026, Ciudadano (a), indica en su escrito (...) En el CDI Nevada PM se han venido presentando unas anomalías y que el grupo administrativo y más la psicóloga que es bien grosera y mal contesta ya que no sabe ni dirigirse de buenas maneras siempre es con sus malos gestos. Y malas contestas. Se a presentando en el año 4 cambios de docentes de los niños de 2 años y esto si fue el peor ya que colocan a una anciana de la 3 edad que esta más bien para que la cuiden a ella. Deben mandar a esas

www.icbf.gov.co



abuelas a descansar y contratar personas jóvenes que tengan energía y amor para darle a nuestros bebés. Nuestra voz en ese CDI no fue escuchada (...)".

En atención a las inconformidades dadas a conocer, me permito informarle que, en el marco de las obligaciones de supervisión contractual reguladas por la *Guía de Supervisión e Interventoría de Contratos de Aporte del ICBF*, se adelantaron de forma inmediata las verificaciones, seguimiento y análisis técnicos correspondientes. A continuación, se detalla el procedimiento realizado y las conclusiones obtenidas:

1. Procedimiento de Supervisión Contractual (Guía ICBF):

De acuerdo con los lineamientos del ICBF, la supervisión del contrato realiza un seguimiento sistemático a las Entidades Administradoras de Servicio (EAS). Ante reportes de anomalías, la supervisión activa mecanismos de verificación técnica, administrativa y de talento humano. Esto incluye la revisión de hojas de vida, perfiles idóneos, el control de novedades del personal y la evaluación del componente de "Familia, Comunidad y Redes Sociales". Ante su petición, la supervisión solicitó de inmediato los descargos a la EAS, revisó el historial de talento humano y ordenó la aplicación de instrumentos cualitativos para analizar la situación informada por el peticionario.

2. Respecto a los Cambios de Docentes y Perfil del Talento Humano:

En relación con los supuestos cuatro cambios y la presunta contratación de personal no idóneo o en condiciones de vulnerabilidad por edad, la supervisión contrastó las bases de datos oficiales de la EAS (Asociación de Hogares Comunitarios de Bienestar Villa Maruama) y se corrobora lo siguiente:

- Durante la vigencia 2026 se han presentado tres (3) novedades de personal en el aula de los niños de 2 años, dos renunciaciones voluntarias y un traslado concertado entre unidades de servicio.
- La docente que asumió el grupo a partir del 1 de octubre de 2026, trasladada desde el CDI El Rosal, cumple a cabalidad con el perfil exigido en los manuales

operativos del ICBF. Su hoja de vida fue rigurosamente validada en experiencia, formación y habilidades técnicas y pedagógicas.

- Aclaración sobre el perfil: En los registros de la EAS y del ICBF no reposan personas de la tercera edad contratadas que presenten limitaciones físicas o energéticas para atender a los niños. El personal docente seleccionado goza de plena idoneidad pedagógica para garantizar una atención activa, protectora y lúdica.

3. Resultados de la Evaluación del Servicio y Percepción de las Familias:

Frente a las presuntas conductas irregulares atribuidas al grupo administrativo y, en especial, a la profesional de psicología, la supervisión del ICBF junto con la coordinación de la EAS realizó una encuesta de percepción virtual y entrevistas directas a las familias de la unidad de servicio, con una muestra representativa de 215 participantes. Los hallazgos desvirtúan la existencia de un maltrato generalizado.

4. Acciones y Plan de Mejora Institucional:

A pesar del amplio respaldo comunitario hacia la unidad de servicio, el ICBF no pasa por alto ninguna alerta individual. Por ello, en el marco de la mejora continua, se le solicitó implementar a la EAS (Asociación de Hogares Comunitarios de Bienestar Villa Maruama) las siguientes acciones preventivas:

- Taller de manejo Kinésico y comunicación asertiva: Elevar conscientemente la excelencia en el lenguaje corporal y la atención diaria hacia los cuidadores.
- Semáforo de atención: Implementar un cronograma estricto para agilizar los tiempos de respuesta ante solicitudes de orientación familiar.
- Monitoreo periódico: Institucionalizar encuestas semestrales de satisfacción para identificar cualquier inconformidad de manera temprana.

Finalmente, garantizamos que desde la supervisión se continuaran realizando visitas de seguimiento técnico a la Entidad Administradora del Servicio, para asegurar un entorno armónico y seguro a los participantes de la Unidad de Servicio *CDI Nevada PM*.

Cordialmente,



LUISA LEONOR LÓPEZ MAESTRE

Coordinadora Centro Zonal Valledupar 1

Aprobó: Luisa López/Coordinadora/CZ Valledupar 1.

Proyectó: Mayerlys Jaraba/Profesional Universitario/CZ Valledupar 1.