Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras
Dependencia nula
Centro Zonal Villavicencio 1 (Meta)
PUBLICA

50001.

Al contestar cite este número
Radicado No:
20265000100010556l

Ciudad, 03 de noviembre de 2026
VILLAVICENCIO/META

SRA. VANESSA PEREZ GOMEZ
SIN DATOS DE CONTACTO

Asunto: Respuesta a petición radicada bajo SIM No. 1765304957

En atención a su comunicación de fecha 09 de octubre de 2026, radicada bajo el SIM No. 1765304957, mediante la cual se puso en conocimiento una presunta situación de vulneración de derechos de niños y niñas usuarios del Hogar Comunitario de Bienestar “Fantasía de Colores”, ubicado en el barrio Ciudad Porfía de la ciudad de Villavicencio, nos permitimos informar lo siguiente:

En el marco de la ejecución del Contrato No. 50006492024, suscrito entre el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y la Asociación de Padres de Familia y Hogares Comunitarios Porfía Uno, desde la supervisión contractual se adelantaron las acciones correspondientes con el fin de verificar los hechos reportados, orientar las medidas pertinentes y generar compromisos de mejora frente a las situaciones identificadas.

Para tal efecto, se realizaron visitas de verificación a la Unidad de Servicio Hogar Comunitario “Fantasía de Colores” los días 15 y 20 de octubre de

2026. Durante dichas actuaciones se efectuó revisión de soportes documentales, entre ellos planeaciones pedagógicas, documentación de los niños y niñas atendidos, pólizas, seguimientos nutricionales y demás registros asociados a la prestación del servicio. Asimismo, se verificaron las condiciones de infraestructura, limpieza y saneamiento, el estado de los alimentos suministrados, las condiciones de seguridad, y se adelantaron entrevistas con la madre comunitaria, diálogos con los niños y niñas, así como indagaciones con padres de familia y vecinos del sector respecto de la calidad del servicio y posibles situaciones de riesgo.

Como resultado de la verificación realizada, se identificaron algunos presuntos incumplimientos contractuales relacionados con aspectos documentales, faltantes en el botiquín de emergencias y la existencia de un extintor vencido. No obstante, dichas situaciones no guardan relación con los hechos de presunto maltrato o riesgo descritos en la petición ciudadana.

Frente a los hechos específicos reportados, se deja constancia de que, durante una de las visitas, se observó a un niño llorando y manifestando que deseaba irse con su madre. Al indagar la razón de su comportamiento, el niño expresó que otro compañero lo había empujado y que deseaba regresar a su casa. Durante la situación observada no se evidenció ningún acto de maltrato por parte de la madre comunitaria, tampoco uso de música a alto volumen, o alguna persona ajena al servicio.
Posteriormente, el niño logró ser tranquilizado y retomó las actividades con los demás usuarios. La madre comunitaria manifestó que durante las últimas semanas el niño había presentado episodios recurrentes de llanto y dificultades para adaptarse a la dinámica del servicio, situación que, según su apreciación, podría estar relacionada con recientes cambios en el entorno familiar.
Con el fin de contrastar esta información, se estableció contacto telefónico con la progenitora del niño, quien confirmó que el menor presenta comportamientos similares en el hogar, consistentes en llorar, gritar o esconderse cuando enfrenta situaciones que le generan incomodidad o

frustración, información que coincidió con lo manifestado por la madre comunitaria.

Continuando con la verificación, se informa que se realizaron llamadas telefónicas a los 13 acudientes, logrando entrevistar a ocho (8) de ellos por teléfono, y se entrevistaron personalmente a dos (2), los 3 restantes, no contestaron los llamados.

Como resultado del proceso de seguimiento, se emitió requerimiento formal al operador encargado de la prestación del servicio, mediante radicado No. 20265000100010262l del 27 de octubre de 2026, con el propósito de que se adopten las acciones correctivas necesarias frente a los hallazgos relacionados con documentación, dotación del botiquín y condiciones de seguridad.

Igualmente, se identificó la necesidad de fortalecer las capacidades de la madre comunitaria en aspectos relacionados con el manejo de grupo, estrategias de acompañamiento socioemocional y orientaciones de cuidado y crianza, especialmente respecto al acompañamiento de niños que presentan dificultades de adaptación o episodios recurrentes de llanto. En consecuencia, se establecieron compromisos de mejora para su implementación y seguimiento.

Finalmente, de acuerdo con la información recopilada durante las visitas, entrevistas y verificaciones realizadas, no se encontraron evidencias que permitieran confirmar las situaciones reportadas en la petición relacionadas con presunto maltrato físico a los niños y niñas, ingreso de personas ajenas a la Unidad de Servicio, consumo de alcohol en presencia de los usuarios o utilización de música a altos volúmenes durante la prestación del servicio. De igual manera, los vecinos y padres de familia consultados manifestaron no haber presenciado este tipo de situaciones.

No obstante lo anterior, el ICBF continuará realizando el seguimiento correspondiente al cumplimiento de la **Guía Operativa del Servicio Hogar Comunitario de Bienestar Familiar - GO5.MT2.PP Versión 2** y del **Manual Técnico Modalidad Familiar y Comunitaria para la Atención a la Primera Infancia - MT2.PP Versión 2**, con el fin de garantizar la calidad en la prestación del servicio y la protección integral de los derechos de los niños y niñas atendidos.

Agradecemos su ejercicio de control social y participación ciudadana, el cual contribuye al fortalecimiento de los mecanismos de protección y garantía de derechos de la niñez. Quedamos atentos a cualquier información adicional u observación que considere pertinente poner en conocimiento de la Entidad.

Cordialmente,

MARCELA ISABEL MERCADO TOUS.
Coordinadora Centro Zonal Villavicencio 1.
Aprobó: Marcela Isabel Mercado Tous. - Coordinadora Centro Zonal Villavicencio 1.
Revisó: Marcela Isabel Mercado Tous. - Coordinadora Centro Zonal Villavicencio 1.
Proyectó: Diana Marcela Ruiz Castellanos – Supervisora del Contrato