Al contestar cite este número

Radicado No:
20263100400019822 1

Bello, 03 de noviembre de 2026

Señor peticionario

ASUNTO: Respuesta Petición SIM 1765324697

Cordial saludo,

En calidad de supervisora de los contratos de aporte para la ejecución de los servicios de primera infancia del Centro Zonal Aburra Norte, a continuación, me permito dar respuesta a la petición SIM con radicado N. 1765324697, expresado por usted en los siguientes términos:

"*Se comunica peticionario (a) reportando una irregularidad con el CDI Los Gnomos, del operador Bienestar y Progreso, ubicado en el barrio La Gabriela del municipio de Bello, Antioquia, bajo el número de contrato 1813. Asimismo, indica que desea realizar un reclamo toda vez que en el lugar la docente Luz Estela Cardona labora de manera inadecuada, puesto que ya se ha evidenciado que cuando los niños tienen diligencias personales con sus progenitores y piden permiso para llegar una hora tarde, la señora se niega a recibirlos; no obstante, si se retrasan por tan solo unos minutos cortos tampoco los recibe ni les abre la puerta, por ende se ven perjudicados; adicionalmente, refiere que la docente no cumple con el debido conducto regular porque cuando ocurre alguna situación con los menores de edad no implementa medidas pertinentes, limitándose a manifestar que va a hablar con los padres, habiéndose evidenciado además que se retira hacia la cocina y deja a los niños solos, momentos en los cuales se ha notado que algunos infantes se han dado besos o tocamientos de los cuales no aporta datos de ubicación ni forma de individualización debido a que desconoce mayor información; sumado a lo anterior, la señora únicamente habla con las partes involucradas sin realizar ningún reporte adicional, por lo tanto, se solicita la pronta intervención para que se efectúe un llamado de atención a la persona encargada con el fin de que todo obre a favor de los menores de edad.*"

En atención a la comunicación radicada mediante la cual se reportan presuntas irregularidades en la atención brindada en la Unidad de Servicio Los Gnomos, operada por la Asociación Bienestar y Progreso en el municipio de Bello, nos permitimos informar que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar adelantó las acciones de seguimiento correspondientes, solicitando a la entidad administradora del servicio la verificación de los hechos y los soportes relacionados con cada uno de los aspectos expuestos en la queja.

Como resultado de la gestión realizada, la entidad operadora presentó los respectivos descargos e información de soporte, los cuales fueron objeto de revisión por parte del equipo de supervisión. Adicionalmente, se efectuó seguimiento a los registros institucionales, controles de asistencia, observadores y demás evidencias aportadas por la unidad de servicio, encaminadas a esclarecer las situaciones puestas en conocimiento.

Frente a la presunta negativa de ingreso de niñas y niños cuando llegan de manera tardía a la unidad de servicio, se verificó que la atención se desarrolla conforme a la

jornada establecida y que las novedades de asistencia son registradas en los instrumentos definidos para tal fin. Asimismo, la entidad manifestó que las situaciones relacionadas con ingresos posteriores al horario habitual son abordadas directamente con las familias, procurando garantizar la continuidad de la atención y el bienestar de los participantes.

Respecto a las manifestaciones relacionadas con presuntas situaciones de desatención o falta de supervisión de los niños y niñas por parte del talento humano, así como a los eventos descritos por el peticionario, no se encontraron elementos de prueba suficientes que permitieran corroborar la ocurrencia de los hechos denunciados en los términos señalados en la comunicación. No obstante, la entidad fue requerida para fortalecer permanentemente las acciones de cuidado, supervisión y acompañamiento de los participantes, así como el adecuado reporte y gestión de cualquier situación que pueda representar riesgo para la garantía de sus derechos.

De igual manera, se recordó a la entidad administradora la obligación de dar estricto cumplimiento a los lineamientos técnicos, administrativos y de calidad establecidos para la prestación del servicio de educación inicial, especialmente aquellos relacionados con la protección integral de los niños y niñas, la supervisión permanente durante la atención y la activación de las rutas correspondientes ante cualquier situación que pudiera afectar sus derechos.

Finalmente, agradecemos la información suministrada, toda vez que permite fortalecer los procesos de seguimiento y mejora continua en la prestación de los servicios dirigidos a la primera infancia. El ICBF continuará realizando las acciones de supervisión que correspondan en el marco de sus competencias, velando por la garantía y protección de los derechos de los niños y las niñas vinculados al servicio.

Cordialmente,

DIANA MILENA ROJAS PINEDA
Supervisora de contratos de aporte
CENTRO ZONAL ABURRA NORTE
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar