Al contestar cite este número
Radicado No:
202659005000087121

Lérida, 19 de noviembre de 2026

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

ASUNTO: RESPUESTA A PETICIONARIO ANÓNIMO **SIM: 1765343268- (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 "*(11/1/2026). Se recibe petición desde el formulario web de PQRS tipificada por parte del ciudadano como tipo de petición "(...) DERECHO DE PETICIÓN - SUGERENCIAS (...)" .*

Se informa que, desde mi rol como Coordinadora y supervisora del Centro Zonal Lérida Profesional DIANA MARCELA ZAPATA RAMOS realice el seguimiento pertinente a su Queja frente a la profesional contratista: Leidy Valderrama (Pedagoga), Laura Criollo (nutricionista) y servidora publica Piedad Anaya (psicóloga) quien apoya al seguimiento a la ejecución – rol Técnico y fortalecimiento técnico de los contratos de aporte para la atención a la primera del área de primera infancia del centro zonal Lérida – ICBF Regional Tolima, es por ello que se dio la oportunidad en que realizara descargos en pro del debido proceso:

Para lo cual se realiza analice del respectivo descargo identificándose lo siguiente: En atención a la queja presentada, se informa que la profesional se encontraba hospitalizada e incapacitada médicamente desde el 4 de octubre debido a una condición de salud debidamente soportada, situación conocida por la supervisión

contractual y la Dirección Regional. Durante este periodo no realizó visitas presenciales ni actividades de seguimiento en territorio, limitándose únicamente al desarrollo de aquellas responsabilidades contractuales que podían ejecutarse de manera remota.

Adicionalmente, se precisa que las situaciones expuestas en la queja hacen parte de observaciones que han sido abordadas previamente en el marco de las visitas de seguimiento, donde se ha reiterado que corresponde al talento humano presente en las unidades de servicio conocer, aclarar y responder frente a las observaciones identificadas.

Se aclara que las visitas de seguimiento se realizan con acompañamiento del personal responsable de cada unidad y que los hallazgos o presuntos incumplimientos son comunicados oportunamente al operador y a la supervisión contractual, junto con los respectivos soportes y evidencias, garantizando la trazabilidad y transparencia del proceso.

Igualmente, se precisa que la selección y contratación del talento humano es responsabilidad de la Entidad Administradora del Servicio (EAS), mientras que el equipo de seguimiento únicamente verifica el cumplimiento de perfiles, requisitos y soportes documentales establecidos en los lineamientos y condiciones contractuales.

Finalmente, se señala que las situaciones reiterativas relacionadas con el proceso de seguimiento han sido informadas a la Dirección Regional, por lo que se solicita que el análisis de la queja contemple los antecedentes, las actuaciones desarrolladas, los soportes disponibles y las responsabilidades de cada actor involucrado. En particular, debe tenerse en cuenta que los hechos atribuidos a la profesional coinciden con un periodo en el cual se encontraba incapacitada y sin ejecución de actividades presenciales.

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, **ejercen 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 del Centro Zonal Lérida, es pertinente indicar que la profesional contratista 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 representa 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.

Respecto a la percepción que indican frente a la profesional, se espera que una vez la misma retome las visitas, las mismas 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 Lérida.

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 Lérida, prevalecen los derechos de los NNA siendo neutral en los diferentes momentos que concurran en los procesos de atención.

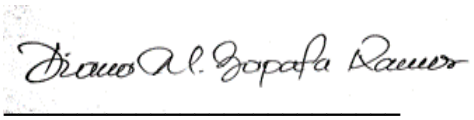
Por último, Sí requiere información sobre programas, trámites y servicios del ICBF, consulte nuestro portafolio de servicios en la página web, ingresando al enlace: https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios Icbf. También podrá solicitar asesoría en Derecho en Familia, y/o presentar quejas, reclamos 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 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: 19/ 11 /2026
Fecha de Des fijación: 27/ 11 /2026

