

Al contestar cite este número



Radicado No:
202641001000033391

Valledupar, 22 de octubre de 2026

Señor (a)
Peticionario (a) Anónimo (a)
Valledupar – Cesar

Asunto: Respuesta – Reclamo con radicado SIM No. 19201518.

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. 19201518 con fecha de 30 de septiembre 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 correo electrónico se expone la siguiente situación "...Soy una mamita de el CDI, el COPEY de la sede de Corea, me encuentro preocupada porque yo no tengo plata para imprimir en un Internet esos documentos que están mandando a nosotros los padres de familia para llenar los datos de los niños y meterlos en la carpetas, uno formatos que son hasta del bienestar, y están diciendo que nosotros lo imprimamos y lo lo llevemos allá para que ellos no lo llenen. Miren cómo no los está pidiendo la profesora quedo atenta a cualquier inquietud..."

www.icbf.gov.co



En atención a sus manifestaciones, me permito informar que una vez conocida la situación, y en el marco de las actividades de seguimiento a la ejecución del Contrato de Aporte No. 20005702026, la supervisión requirió formalmente a la Entidad Administradora del Servicio APSEFACOM, con el propósito de obtener las explicaciones y soportes necesarios para establecer las circunstancias relacionadas con el hecho reportado, el procedimiento dispuesto para la gestión documental en la Unidad de Servicio y las acciones adoptadas frente a la situación. Lo anterior se efectuó mediante el requerimiento con radicado No. 202641001000033111.

En respuesta al requerimiento, APSEFACOM reconoció que una agente educativa remitió documentos a padres de familia de su grupo para que fueran impresos y posteriormente entregados, indicando que dicha actuación tuvo como propósito agilizar el proceso de actualización de las carpetas. Esta circunstancia también fue reconocida por la agente educativa en los descargos aportados por la EAS, en los cuales señaló que el procedimiento utilizado no fue el adecuado.

De acuerdo con la información aportada por APSEFACOM, la actuación reportada no se ajustó al procedimiento que la EAS manifestó tener establecido para la gestión documental en la Unidad de Servicio. Según lo señalado por el contratista en su respuesta, la impresión de los formatos institucionales se encuentra asignada al personal administrativo y, cuando las familias no cuenten con medios para imprimir o fotocopiar los documentos requeridos, se contempla su copia, escaneo o impresión en las instalaciones del CDI.

Por otra parte, dentro de los soportes remitidos se encuentra el ACTA DE ENTREGA DE DOCUMENTOS CDI COREA, de fecha 1 de octubre de 2026, en la cual se registra la entrega por parte del apoyo administrativo de la entidad de formatos impresos destinados a las carpetas de los participantes. El documento relaciona, entre las personas receptoras, a Ana Lucia González Martínez y señala la entrega de 25 impresiones de cada uno de los formatos allí especificados.

En sus descargos, la agente educativa manifestó que la solicitud realizada a las familias obedeció a una dificultad para efectuar las impresiones en la Unidad de Servicio asociada al fluido eléctrico. Frente a esta situación, la supervisión continuará realizando seguimiento a la aplicación del procedimiento de gestión documental y a las medidas dispuestas por la EAS para atender este tipo de

contingencias, procurando que estas no impliquen trasladar a las familias la impresión de los formatos institucionales

Respecto de las orientaciones impartidas al talento humano, la EAS aportó el acta inducción del talento humano, correspondiente a una jornada realizada el 17 de septiembre de 2026, cuyo contenido evidencia orientaciones relacionadas con la finalidad, diligenciamiento y organización de los formatos que integran las carpetas de los participantes.

Frente a los hechos objeto del reclamo, la entidad administradora de servicios APSEFACOM informó haber efectuado el proceso de llamado de atención dirigido a la agente educativa, en el cual se le indicó que esta práctica no estaba permitida por las directrices institucionales y se le solicitó abstenerse de realizar nuevamente este tipo de solicitudes, así como informar a la coordinación cualquier necesidad relacionada con la impresión de documentos. Asimismo, se aportó evidencia de una socialización realizada el 20 de octubre de 2026 con padres, madres y/o acudientes del CDI Corea, en la cual se informó que los formatos correspondientes serían entregados físicamente por la UDS para su diligenciamiento y posterior incorporación a las carpetas de los participantes.

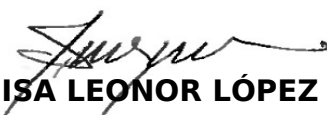
Adicionalmente, APSEFACOM informó que programó para el 30 de octubre de 2026 una capacitación sobre el procedimiento de gestión documental y señaló que durante dicha jornada se abordaría lo relacionado con la gratuidad en el servicio o solicitar a padres de familia o cuidadores documentos o implementos que impliquen un costo para ellos. Esta acción fue informada por la EAS como una de las medidas adoptadas frente a la situación reportada y, dado que a la fecha de su respuesta su realización se encontraba programada, corresponderá a la supervisión verificar posteriormente su ejecución y los soportes respectivos.

Es importante precisar que el Contrato de Aporte No. 20005702026 contempla entre las obligaciones de especial relevancia del contratista la de garantizar la gratuidad del servicio a las y los participantes, razón por la cual las actuaciones relacionadas con la operación del servicio deben desarrollarse observando esta condición contractual.

En consecuencia, el ICBF, a través de la supervisión contractual, continuará ejerciendo las acciones de seguimiento que correspondan frente a la ejecución de las obligaciones a cargo de la EAS, particularmente respecto de las medidas correctivas y preventivas informadas, la aplicación efectiva del procedimiento de gestión documental y la prevención de situaciones que puedan representar cargas económicas para las familias derivadas de actividades propias de la operación del servicio.

Agradecemos la comunicación presentada, toda vez que estos reportes permiten efectuar las verificaciones correspondientes dentro del seguimiento a la prestación del servicio de atención integral a la primera infancia.

Cordialmente,



LUISA LEONOR LÓPEZ MAESTRE
Coordinadora Centro Zonal Valledupar 1

Aprobó: Luisa López/Coordinadora/CZ Valledupar 1.
Proyectó: Ivama Ocampo/Profesional Universitario/CZ Valledupar 1.