

Al contestar cite este número



Radicado No:

202644001000017141

Soacha, 16 de febrero del 2026.

Señor(a)

CIUDADANO(A)

Peticionario(a) no suministra datos de ubicación

Soacha-Cundinamarca

Asunto: Respuesta SIM 2151312344 (radicado de consulta)

Respetado señor(a)

Con toda atención nos permitimos informarle que hemos recibido su solicitud la cual ha sido registrada con el número referido en el asunto. Al respecto, teniendo en cuenta los hechos expuestos *"Queja como madre usuaria del programa EIH. Yo, como madre usuaria del programa Educación Inicial en el Hogar (EIH), quiero manifestar de manera respetuosa mi inconformidad con la profesora Zaida que acompaña actualmente el proceso este año. Desde el inicio, he sentido que su trato hacia nosotras como familias no ha sido el adecuado. En varias ocasiones se dirige de forma grosera, con comentarios que hacen sentir incómodas y en algunos momentos discriminadas a las usuarias. Esto ha generado malestar y tristeza, al punto de que varias familias hemos preferido retirarnos del programa. Quiero expresar que en años anteriores he tenido la oportunidad de conocer otras maestras del programa EIH que se caracterizan por su amor, respeto, paciencia y verdadera vocación. Gracias a ellas, el programa ha sido un apoyo importante para nuestras familias, un espacio bonito y ameno donde podemos sentirnos escuchadas y acompañadas, olvidando por un momento las dificultades que muchas vivimos. Considero que el programa EIH tiene como objetivo brindar bienestar, apoyo y un ambiente cálido tanto para los niños como para las familias, y no convertirse en una carga emocional adicional. Por eso solicito de manera respetuosa que esta situación sea revisada y se tomen las medidas necesarias, para garantizar un trato digno, humano y respetuoso hacia todas las familias usuarias. Agradezco la atención prestada y espero que esta queja sea tomada como una oportunidad de mejora para el programa y para el bienestar de los niños y familias. Atentamente, Una madre usuaria del programa EIH."*

Nos permitimos informar que desde esta supervisión del contrato de aporte y en referencia a las inconformidades presentadas en la queja o reclamo, se procedió a

www.icbf.gov.co



verificar la información reportada, para lo cual se le solicitó a la EAS informar si se había adelantado algún proceso disciplinario laboral en contra de la agente educativa y, de ser así, remitir los soportes de este como anexos a la respuesta.

En atención a lo anterior, la EAS presentó un informe descriptivo en el que se evaluó y expuso el desempeño de la Agente Educativa Zaida Castro durante el inicio del actual año laboral, destacando su actitud proactiva, buena disposición para el trabajo en equipo y trato respetuoso tanto con los participantes como con sus compañeras y jefe inmediato.

Del mismo modo, se puso en conocimiento una situación relacionada con una queja referente a un cupo de un NNA, frente a la cual se evidenció que la agente educativa no tuvo injerencia en el mismo, ya que fue resuelta por un funcionario del ICBF, sin que posteriormente se presentaran nuevos reclamos sobre este asunto. Adicionalmente, se realizó un seguimiento preventivo de desempeño a la agente educativa Zaida Castro, con el fin de fortalecer sus competencias comunicativas, la interacción con las familias de los participantes y el trabajo articulado con el equipo interdisciplinario. Como resultado se establecieron compromisos por parte de la agente educativa y de la asociación, tales como el fortalecimiento de la comunicación asertiva, respetuosa y oportuna con los usuarios del servicio, el seguimiento objetivo y preventivo del desempeño y el acompañamiento y orientación para la mejora de las competencias identificadas.

De acuerdo con lo anterior, se ha demostrado la responsabilidad y el compromiso por parte de la agente educativa en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, así como su dedicación en el acompañamiento a las familias, contribuyendo al desarrollo eficiente y oportuno de los procesos institucionales y proporcionando cumplimiento a los lineamientos, protocolos y procedimientos establecidos por la Asociación

Constancia de Fijación: Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 17 días del mes de febrero de 2026 a las 4:00 p.m., de conformidad con lo establecido en el Artículo 69 Ley 1437 de 2011, por el término de 05 días, advirtiéndole que la presente notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Si 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 Derechos 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 en la página web www.icbf.gov.co, opciones: Solicitudes PQRDS, Chat ICBF, Video Llamada en Línea. Recuerde que, si desea reportar por presunta vulneración de derechos de los niños,

www.icbf.gov.co



niñas y adolescentes, lo podrá realizar a través de la Línea 141, WhatsApp: 3202391685 3202391320 o por cualquiera de nuestros canales de atención.

Cordialmente,



AIDA MARCELA LEÓN OSPINA.

Profesional Universitario ICBF.

Coordinadora - Centro Zonal Soacha.

Proyecto y Elaboro: José Alejandro Buitrago P. / Apoyo jurídico / CZ Soacha / ICBF

Zharick Paola León Garay / Judicante 1era Infancia / CZ Soacha / ICBF

Reviso y aprobó: Aida Marcela León Ospina. / Coordinadora / CZ Soacha / ICBF