

Al contestar cite este número



Radicado No:
202652005000054461

Pamplona, 03 de julio de 2026

Señor (a)
ANONIMO CZ PAMPLONA
KR 5 No. 8 - 85
NORTE DE SANTANDER - PAMPLONA

Respuesta petición N° 27221188

Cordial saludo,

En mi calidad de Coordinadora del Centro Zonal Pamplona del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, y en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución No. 3962 del 6 de mayo de 2016, mediante la cual se adopta la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), versión 8, me permito emitir respuesta, dentro de los términos previstos en la ley, a la queja radicada en el Sistema de Información Misional (SIM) bajo el No. 27221188 del 17 de junio de 2026, mediante la cual puso en conocimiento una serie de inconformidades relacionadas con el actuar de la agente educativa Gabriela Contreras Peña, adscrita a la Unidad de Servicio La Caldera, esta supervisión adelantó las actuaciones correspondientes en el marco de sus competencias, con el propósito de verificar la situación expuesta y promover las acciones orientadas a garantizar la adecuada prestación del servicio.

Una vez conocida la situación, la queja fue remitida a la Corporación Integral de Innovación Social – INNOVAR, en su calidad de Entidad Administradora del Servicio (EAS), entidad responsable de la vinculación, administración y supervisión del talento humano dispuesto para la operación del servicio de Primera Infancia, solicitándole realizar la verificación integral de los hechos, garantizar el debido proceso a las personas involucradas, efectuar una valoración objetiva de la situación y remitir a esta supervisión un informe detallado sobre las actuaciones adelantadas, las conclusiones obtenidas y las medidas implementadas.

Así mismo, es importante precisar que, de manera paralela a la remisión realizada a la Entidad Administradora del Servicio, la profesional de apoyo a la supervisión y la Coordinadora del Centro Zonal Pamplona realizaron visita de seguimiento a la Unidad de Servicio La Caldera, desarrollando un espacio de diálogo con las familias participantes, con el fin de escuchar de manera directa su percepción sobre la prestación del servicio.

Durante dicho encuentro, varias familias manifestaron inconformidades relacionadas con la dinámica del grupo y el relacionamiento con la agente educativa, indicando, entre otros aspectos, que se habían presentado diferencias entre algunas participantes, que existía un grupo de comunicación del cual no hacían parte todas las familias, que varias participantes habían dejado de asistir a los encuentros grupales, asistiendo únicamente al momento de la entrega de la Ración Para Preparar – RPP, y que, pese a haber informado estas situaciones a

la coordinación y al profesional psicosocial de la Entidad Administradora del Servicio, consideraban que no se habían generado soluciones frente a las dificultades expuestas. Igualmente, manifestaron que al finalizar los encuentros grupales no siempre se estaban generando espacios para escuchar las opiniones y percepciones de las familias participantes.

Así mismo, durante la visita de supervisión se evidenció la entrega de la Ración Lista para Consumir – RLC sin que previamente se hubiera desarrollado el encuentro programado. Frente a lo anterior, resulta pertinente recordar que tanto la entrega de la RPP como la entrega de la RLC hacen parte de la atención integral brindada a los participantes, y se encuentran articuladas al desarrollo de los encuentros, por cuanto el servicio no se limita a la entrega del complemento alimentario, sino que comprende acciones pedagógicas, de acompañamiento psicosocial, fortalecimiento de capacidades familiares, promoción del desarrollo infantil y fortalecimiento de las prácticas de cuidado y crianza. En este sentido, la participación de las familias en los encuentros constituye un componente esencial para el cumplimiento de los objetivos del programa y para el acceso integral a los beneficios contemplados en la modalidad.

Por su parte, la agente educativa manifestó que desde su llegada a la Unidad de Servicio también había percibido un ambiente tenso entre algunas integrantes del grupo. Frente a estas manifestaciones, la supervisión dejó constancia de lo expuesto por las partes e informó que la situación sería puesta en conocimiento de la Entidad Administradora del Servicio para que, en el marco de sus competencias como responsable del talento humano, adelantara las actuaciones correspondientes. Así mismo, durante la visita se evidenció que dos (2) participantes formalizaron su retiro del servicio y se informó sobre la posible intención de retiro de otras familias, situación que fue igualmente puesta en conocimiento de la Entidad Administradora del Servicio para su análisis.

En atención al requerimiento efectuado por esta supervisión, la Corporación Integral de Innovación Social – INNOVAR informó que adelantó un proceso de verificación mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a las familias usuarias, revisión de las novedades registradas durante la ejecución contractual, evaluación del desempeño de la agente educativa, jornadas de reflexión institucional, así como la realización de encuestas telefónicas y espacios de diálogo con madres de familia, con el propósito de contrastar la información reportada y verificar la prestación del servicio.

Como resultado de dichas actuaciones, la Entidad Administradora del Servicio informó que evidenció altos niveles de satisfacción frente a la prestación del servicio, el desarrollo de las actividades pedagógicas y la atención brindada por el talento humano de la Unidad de Servicio. Así mismo, indicó que la revisión de las novedades registradas permitió establecer que los retiros de beneficiarios obedecieron principalmente a cambios de domicilio, retiros voluntarios y dificultades de desplazamiento, sin evidenciar relación directa entre dichas novedades y los hechos objeto de la queja. De igual manera, señaló que la evaluación de desempeño de la agente educativa reflejó un resultado satisfactorio dentro de los parámetros institucionales establecidos.

Igualmente, la Entidad Administradora del Servicio manifestó que, con fundamento en las verificaciones adelantadas, no encontró elementos objetivos o probatorios que permitieran corroborar las situaciones descritas en la queja en los términos expuestos por las peticionarias. No obstante, informó que continuará fortaleciendo las estrategias de comunicación con las familias, la participación comunitaria, el acompañamiento al talento humano y las acciones de mejoramiento continuo orientadas a garantizar escenarios de atención respetuosos, participativos e incluyentes.

Sin perjuicio de lo anterior, esta supervisión considera importante señalar que las manifestaciones expresadas por las familias durante la visita realizada por el Centro Zonal constituyen un insumo relevante para el ejercicio de la supervisión contractual, en la medida en que reflejan situaciones que pueden incidir en la permanencia de los participantes en el servicio, en la confianza de las familias y en la percepción de calidad de la atención brindada.

En atención a los hallazgos identificados durante la visita de supervisión, así como a las situaciones puestas en conocimiento por las familias participantes, esta supervisión adelantará el respectivo requerimiento dirigido a la Entidad Administradora del Servicio, con el fin de que adopte las acciones correctivas a que haya lugar, fortalezca el cumplimiento de los lineamientos técnicos y contractuales aplicables y remita los soportes que evidencien las medidas implementadas para prevenir la reiteración de situaciones similares.

Por tal razón, el Centro Zonal Pamplona continuará realizando seguimiento permanente a la Unidad de Servicio La Caldera, verificando durante las actividades de supervisión el ambiente de atención, el adecuado relacionamiento entre el talento humano y las familias participantes, la implementación de espacios efectivos de participación y escucha, así como el cumplimiento de los lineamientos técnicos, administrativos y contractuales aplicables a la prestación del servicio.

Así mismo, esta supervisión mantendrá especial seguimiento al desempeño de la agente educativa, en el marco de las competencias que le corresponden respecto de la ejecución del contrato, informando oportunamente a la Entidad Administradora del Servicio cualquier situación que pueda evidenciarse durante el desarrollo de las visitas de supervisión, con el fin de que esta adopte las acciones administrativas, preventivas o correctivas que resulten pertinentes, teniendo en cuenta que la administración, dirección y manejo del talento humano corresponde exclusivamente a dicha entidad.

Finalmente, agradecemos la información suministrada por usted, toda vez que permitió activar los mecanismos institucionales de seguimiento y verificación correspondientes. Para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar la garantía de los derechos de los niños, niñas y sus familias constituye el eje central de la prestación del servicio; por ello, esta supervisión continuará ejerciendo las funciones de seguimiento y control que le corresponden, promoviendo acciones orientadas al fortalecimiento de la calidad del servicio y permaneciendo atenta a cualquier situación que pueda afectar el bienestar de los participantes y requiera la intervención institucional correspondiente.

En los anteriores términos se da respuesta de fondo, clara y precisa a la solicitud elevada.

Agradecemos su interés por el bienestar de los niños, niñas y adolescentes, 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 Derecho en Familia, y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias a través de la línea de WhatsApp: 320 239 1685 de Lunes a Domingo de 8:00 am a 6:00 pm, Chat ICBF de Lunes a Domingo de 6:00 am a 8:00 pm, llamada en Línea y Videollamada de Lunes a Sábado, de 6:00 am a 8:00 pm, así mismo, podrá comunicarse con nuestra Línea Gratuita Nacional: 01-8000-91-8080 de Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm y contactarnos a través del correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co y en la página web www.icbf.gov.co, opciones: Solicitudes PQRS las 24 horas del día los siete días de la semana.

Finalmente, el ICBF realiza el tratamiento de datos personales en ejercicio propio de sus funciones legales y misionalidad, de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales del ICBF, la cual puede consultar la página web www.icbf.gov.co

Para que sirva de Legal Notificación se fija edicto en cartelera del Centro Zonal Pamplona por el termino de 5 días hábiles el 06 de julio de 2026 a las 7:30 a.m. de conformidad con lo establecido en el artículo 69 Ley 1437 de 2011.

El presente edicto se desfija el 10 de julio de 2026 a las 5:00 p.m.

Cordialmente,



Fanny Esperanza Vera Acevedo
Coordinadora del Centro Zonal Pamplona

Anexo: (0)

Aprobó: Fanny Esperanza Vera Acevedo - Coordinadora Centro Zonal Pamplona.
Revisó: Fanny Esperanza Vera Acevedo - Coordinadora Centro Zonal Pamplona.
Proyectó: Aylin Viviana Peñalosa Leal - Apoyo jurídico Centro Zonal Pamplona.