

Al contestar cite este número



Radicado No:

202655003000013461

Ciudad, 06 de marzo de 2026

Señor

ANONIMO 28263774

ASUNTO: Respuesta a derecho de petición - reclamo 28263774.

En atención al derecho de petición interpuesto y formalizado mediante comunicado con fecha del 12 de noviembre de 2025 de los corrientes nos permitimos brindar respuesta, esto conforme a lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011.

I. OBJETO DE LA PETICIÓN

“Dirigido: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Soy un padre de usuario del CDI me reservo mi nombre por mi seguridad.

A través de este medio quiero expresar mi molestia respecto a la atención y cumplimiento que la asociación transformando vidas que en el año 2025 estuvo a cargo de los CDI...”.

II CONSIDERACIONES

La respuesta a la solicitud realizada cuenta con sustento legal en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011.

www.icbf.gov.co



Se recibió su solicitud y se procederá conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1010 de 2006.

Conforme a lo mencionado y de la manera más atenta y respetuosa nos permitimos dar respuesta a su comunicación radicada, mediante la cual expone diversas inconformidades relacionadas con la atención prestada por la Asociación Transformando Vidas, operador del servicio durante la vigencia 2025.

1. Sobre el suministro de elementos de aseo e higiene

Usted manifiesta que durante el año 2025 no se garantizó el suministro adecuado de insumos de aseo, lo que habría generado que padres de familia y personal del CDI asumieran costos.

De acuerdo con el Manual Técnico del Servicio de CDI versión 2 (2025), corresponde al operador garantizar la dotación completa y permanente de insumos para la limpieza, aseo, higiene y desinfección, así como los materiales necesarios para el adecuado funcionamiento del servicio.

En la revisión efectuada a los informes de supervisión de 2025, se evidencian requerimientos formales realizados al operador para el cumplimiento de estas obligaciones. Sin embargo, con fundamento en su manifestación, se solicitó al operador avanzar en verificación adicional, incluyendo visitas técnicas y revisión documental, a fin de identificar posibles incumplimientos y, de ser necesario, adoptar las medidas administrativas correspondientes.

Respecto de lo cual el operador indicó que, a la fecha no se contaba con reportes o situaciones asociadas a la recepción de insumos de aseo por parte de los padres, indicando haber adelantado acciones de acompañamiento para con las familias usuarias, buscando promover canales de comunicación que permitan avanzar en el cumplimiento del principio de gratuidad, así como prevenir y prohibir la recolección de dinero a padres o usuarios del servicio.

Para ello, se adelantaron diferentes espacios grupales en las UDS promoviendo el cumplimiento respectivo, brindando espacios de diálogo con las familias y el talento

humano retomando que, si bien se presentaron necesidades a nivel de la dotación y otras condiciones el poner en conocimiento dichas situaciones se ha dado en el marco del ejercicio del control social y de las movilizaciones que puedan realizar quienes conforman dicho comité, más no se pretende generar aporte de las familias que se den en el marco de la obligatoriedad, pues ello, va en contravía del principio de gratuidad.

De tal forma, se brindó prioridad a los abordajes con el equipo que conforma el talento humano de la unidad de servicio adelantando diferentes acciones que respondan a un proceso de atención oportuno y adecuado, a través de las acciones de mejora de plan de mejora, buscando prevenir riesgos y generar atención oportuna conforme a las novedades y situaciones reportadas.

Ello, de acuerdo con las obligaciones contractuales señaladas en la minuta contractual:

2.1.3. Garantizar la gratuidad del servicio a las y los participantes. (Salvo el servicio de Hogares Infantiles -HI- que contempla el recaudo de las tasas compensatorias conforme a lo señalado en la Resolución 1740 de 2010 o normativa que la sustituya o modifique). **PARAGRAFO:** Los padres, madres, cuidadores u otras personas naturales y jurídicas, podrán dar aportes voluntarios como recursos de cofinanciación, en atención a lo dispuesto en el Manual Técnico de la modalidad correspondiente y Guía Operativa del servicio correspondiente. La falta de pago de dichos aportes no constituye una causal para impedir el ingreso del usuario al servicio, para interrumpir su atención o retirarlo de este.

Esto sumado a los criterios de focalización e ingreso a los servicios de educación inicial, a través de los cuales se busca “direccionar los recursos y esfuerzos de las intervenciones de los programas sociales hacia los grupos de población más pobre y vulnerable, a partir del principio de eficiencia y equidad, con el fin de reducir las privaciones a las que se enfrenta esta población” entendiéndose de tal forma la focalización como un proceso que involucra distintos momentos: (i) identificación; (ii) selección; y (iii) asignación, los cuales resultan relevantes al momento de evaluar y mejorar los resultados que alcanzan los programas sociales.

De acuerdo con lo mencionado, se insiste en que, para el servicio de CDI, no se podrá generar cobro alguno y que, cualquier aporte deberá darse en el marco de la

autonomía y decisión de cada persona en calidad de usuario. En igual medida, se indicó por parte de la EAS que, para la vigencia 2026 se realizarán los ajustes debidos durante esta vigencia.

Respecto a las múltiples situaciones reportadas desde la supervisión se ha buscado asegurar el cumplimiento del objeto contractual de los contratos, mediante acciones de inspección permanente a las circunstancias propias de la ejecución contractual, de tal forma en el marco del trámite se notificó a la EAS Transformando Vidas y se solicitó rendir informes sobre las situaciones reportadas tal como se expone.

2. Sobre el suministro de material pedagógico

Usted señala que algunas docentes debieron adquirir material para actividades pedagógicas por insuficiencia de insumos.

El Manual Técnico establece que el operador debe proveer material pedagógico suficiente, pertinente y de calidad, así como garantizar los elementos para el desarrollo de experiencias significativas, ambientación y actividades de aula.

En igual medida, es importante precisar los siguientes puntos:

1. Los CDI son bienes inmuebles propiedad del estado, específicamente del municipio de Dosquebradas y uno de ellos de la gobernación de Risaralda, por tanto, cualquier intervención que sea realizada en dichos predios y que implique modificaciones estructurales o adecuaciones en fachada corresponderán al ente municipal o ente gubernamental.
2. La destinación de cualquier recurso del contrato se aprueba inicialmente en el marco de propuesto de presupuesto que es generado por la EAS y aprobado por parte de la supervisión, con base en la canasta la cual se define como: los recursos que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) destinará para la atención integral de la primera infancia, la protección de niños, niñas y adolescentes, y el fortalecimiento de las familias en cada una de las vigencias, dichos recursos son asignados y programados desde la sede nacional de ICBF y sirven de apoyo y, referencia para la definición de aspectos presupuestales en cada regional. Para dicha vigencia y contrato en mención se cuenta con un presupuesto por valor de: 2.161.446.600.

3. De acuerdo con el presupuesto aprobado, éste se agrupa a su vez, en rubros, es decir, categoría o partida específica dentro del presupuesto de la entidad que financia un área o programa determinado, para el contrato en mención se cuenta con rubros de talento humano, servicios públicos, gastos operativos, seguro (pólizas para los niños), dotación de consumo, dotación no fungible y alimentación.
4. Para las situaciones que se exponen en la queja se cuenta específicamente con rubro de material didáctico de consumo y papelería.

Desde la supervisión se ha ordenado la revisión detallada de los reportes de entrega y uso de material pedagógico durante 2025 y se compulsarán las solicitudes necesarias al operador vigente para la vigencia 2026, con el fin de asegurar el estricto cumplimiento del lineamiento técnico y evitar la repetición de situaciones similares.

3. Acciones para la vigencia 2026

Con el fin de garantizar la mejora continua del servicio, se informa que:

Para el nuevo operador del servicio se han reforzado los compromisos de abastecimiento, conforme a la Guía Operativa y al Manual Técnico 2025. Desde la supervisión del contrato se realizarán visitas periódicas, verificaciones de inventarios y requerimientos formales en caso de incumplimiento.

Toda situación que comprometa la calidad del servicio será gestionada de manera inmediata en favor de los niños y niñas, conforme al principio de interés superior (Ley 1098 de 2006).

Tal como lo manifiesta, su nombre será plenamente reservado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 sobre protección de datos del solicitante.

Agradecemos que haya puesto en conocimiento estas situaciones, pues la participación de las familias es fundamental para fortalecer la calidad del servicio y la garantía de derechos de los niños y niñas atendidos. A su vez, nos permitimos dar respuesta indicando que, se realizaron las acciones de revisión y seguimiento para

con la EAS en aras de avanzar en el servicio de atención y en la generación de canales de comunicación y procesos de atención oportunos y adecuados para con el talento humano y los usuarios.

Le informamos que, para el ICBF es premisa y misión defender y propender por el bienestar y propender por el bienestar y protección de los niños, niñas, así como demás agentes vulnerables que hacen parte de Primera Infancia, por tanto, se le exhorta acercarse al centro zonal y exponer sus inquietudes, enfatizando en que se busca brindar espacios de escucha, que permitan recibir y realizar acciones para fortalecer la calidad de la atención en los servicios de primera infancia.

Agradecemos su confianza y le informamos que los datos personales suministrados serán utilizados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales del ICBF /Ley 1581 de 2012 Decreto 1074 de 2015 para evitar su adulteración, pérdida, consulta o acceso no autorizado o fraudulento.

Cordialmente,

Reciba un especial saludo,



Paula Andrea Gómez Montoya

Coordinadora Centro Zonal Dosquebradas.

Aprobó: Paula Andrea Gómez / Profesional Especializado CZ Dosquebradas

Revisó: Daniela Ospina Osorio / Profesional Universitario CZ Dosquebradas

Proyectó: Daniela Ospina Osorio / Profesional Universitario CZ Dosquebradas