

Al contestar cite este número



Radicado No:

202655003000013491

Ciudad, 06 de marzo de 2026

Señora

ANONIMO 28263786

ASUNTO: Respuesta a derecho de petición - reclamo 28263786.

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.

De acuerdo con el objeto de la petición, se recibió su solicitud

"Dosquebradas 30 de enero de 2026

Para: Instituto Colombiano Bienestar Familiar

Estimados señores(as) nos dirigimos a ustedes muy respetuosamente para manifestar la problemática, con los servicios prestados con la asociación transformando vidas.

Somos docentes no damos a conocer nuestros nombres por este medio para resguardar nuestra integridad ya que la asociación y el sindicato sintracihobi pueden tomar represiones, ya que en algunos audios se refleja intimidación y generando temor, puesto que nos indica que realizaran investigaciones de quienes son las autoras de este tipo de documentos y procederán legalmente hasta las últimas consecuencias...".

www.icbf.gov.co



Se procederá conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1010 de 2006, generando respuesta a la solicitud realizada, la cual cuenta con sustento legal en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011.

1. Sobre la realización de eventos y solicitud de aportes económicos

Ustedes expresan preocupación por posibles represalias del operador o del sindicato Sintracihobi, derivadas de audios percibidos como intimidantes.

En aplicación del artículo 19 de la **Ley 1755 de 2015**, ICBF garantiza la **absoluta confidencialidad** de la identidad de los peticionarios.

Ello, teniendo en cuenta además lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 desde el cual se indica que, el estado debe proteger la identidad del peticionario cuando exista riesgo o temor razonable.

Cuando los trabajadores temen represalias, el ICBF está obligado a:

- ✓ Garantizar anonimato total.
- ✓ Proteger la identidad del peticionario.
- ✓ Abstenerse de divulgar nombres a la EAS, sindicato o terceros.

Asimismo, el ICBF rechaza cualquier conducta que pueda interpretarse como amenazas, intimidación o coacción hacia el personal, por ser contraria a los principios de protección, dignidad humana y trabajo en condiciones adecuadas (Ley 1098 de 2006).

Teniendo en cuenta que, cuando un trabajador de una Entidad Administradora del Servicio (EAS) informa al ICBF que está siendo intimidado, que teme represalias o que ha recibido amenazas relacionadas con la presentación de quejas o documentos sobre el servicio, el ICBF sí tiene una responsabilidad de claras, preventiva, garantista y de protección conforme a la normatividad vigente, aunque el ICBF no es el empleador de estos trabajadores.

El ICBF, como entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, debe garantizar que en la prestación del servicio:

- ✓ no existan riesgos para la integridad de quienes atienden a los niños y niñas,
- ✓ no existan represalias por elevar una queja,
- ✓ y no haya ambientes de miedo, coacción o intimidación.

El interés superior de los niños obliga a que el servicio se preste en ambientes sanos, seguros y respetuosos, lo que incluye al talento humano.

Cualquier situación que afecte al personal impacta el adecuado desarrollo de los niños; por tanto, el ICBF debe intervenir preventivamente.

Aunque el ICBF no puede sancionar disciplinariamente a la EAS por hechos de vigencia ya cerrada, sí tiene responsabilidad de:

- Documentar y analizar la situación como alerta de riesgo.
- Orientar a la EAS para que en la vigencia actual NO se repitan conductas intimidatorias o vulneradoras.
- Exigir al operador vigente que garantice ambientes laborales seguros.
- Recordar la prohibición absoluta de intimidación, coacción o retaliación.
- Emisión de requerimientos cuando el contrato está vigente
- Orientar sobre las rutas competentes:
 - Comité de Convivencia Laboral de la EAS
 - Ministerio del Trabajo (cuando hay indicios de acoso laboral - Ley 1010 de 2006)
 - Personería / Fiscalía si existen hechos que podrían constituir amenaza
- Verificar que la EAS active su Comité de Convivencia
- Recordar al operador que los trabajadores tienen derecho a elevar quejas sin represalias

Por lo tanto, se busca desde ICBF que los reportes tales como los realizados sirvan de insumo para el fortalecimiento en la prestación del servicio:

- Registrar la situación como alerta institucional.
- Tomarla como insumo para fortalecer la supervisión en 2026.
- Incluir en los requerimientos al operador vigente instrucciones para:
 - Garantizar ambientes sin intimidación
 - Respetar los canales de quejas
 - Proteger la libertad de expresión del talento humano

- Evitar cualquier práctica de persecución o amenaza

Esto se desprende del principio de garantía y no repetición, propio de la atención pública.

Es importante diferenciar:

- El ICBF no puede investigar disciplinariamente a la EAS o al sindicato por hechos de vigencia contractual finalizada.
- El ICBF no puede sancionar retroactivamente al operador 2025.
- El ICBF no puede intervenir en la vida sindical.
- Sin embargo, sí puede actuar preventivamente, emitir orientaciones, proteger al peticionario e incorporar las alertas a los procesos vigentes.

2. Sobre el suministro de material pedagógico, de aseo y dotación (vigencia 2025)

Ustedes indican que durante la vigencia 2025:

- No se entregó material de aseo y pedagógico de manera suficiente o en calidad adecuada.
- La dotación fue incompleta o de baja durabilidad.
- En ocasiones se acudió a padres de familia para cubrir faltantes.

El Manual Técnico del Servicio de CDI – Versión 2 (2025) establece que el operador debe garantizar el suministro oportuno, completo y de calidad de todos los insumos necesarios para la atención, así como la dotación de los equipos de talento humano.

El operador debe garantizar:

- La provisión completa, suficiente, continua y oportuna del material pedagógico requerido para el desarrollo de experiencias de aprendizaje.
- El suministro de insumos de aseo, higiene, limpieza y desinfección que permitan mantener condiciones adecuadas de salubridad y bioseguridad.
- La calidad, pertinencia y adecuación técnica de dichos insumos conforme a las especificaciones definidas por el lineamiento.

Estas obligaciones hacen parte integral de la correcta ejecución del contrato de aporte y son condiciones esenciales para la prestación del servicio.

Disposición de la Guía Operativa del Servicio de Primera Infancia (2025). La Guía Operativa del Servicio de Primera Infancia – Modalidad Institucional establece que:

El operador debe:

- Mantener inventarios actualizados de los insumos de aseo y material pedagógico.
- Realizar reposiciones inmediatas para evitar desabastecimientos.
- Garantizar que los insumos entregados cumplan condiciones de calidad, seguridad y adecuación para la atención de los niños y niñas.
- No trasladar a las familias ni al talento humano la responsabilidad de aportar materiales (principio de gratuidad plena, en concordancia con el artículo 50 de la Ley 1098 de 2006).

Por parte de ICBF respecto a ello, se adelantan acciones de verificación técnica; revisión de los soportes de entrega de material pedagógico y de aseo correspondientes al período señalado.

En igual medida, se realiza contraste con inventarios, actas, órdenes de compra y reportes documentales registrados por el operador; a su vez, seguimiento preventivo en la vigencia actual

Aunque, los hechos relatados corresponden a una vigencia ya concluida, la supervisión incorpora su reporte como alerta institucional, lo cual permite:

- Fortalecer la vigilancia al operador vigente en la provisión oportuna de insumos.
- Reforzar exigencias de cumplimiento conforme a los lineamientos técnicos.
- Realizar visitas, verificaciones físicas y requerimientos formales en caso de identificarse riesgos en la prestación del servicio.

Por lo cual se generará la alerta y exigencia respectiva al operador que actualmente viene realizando prestación del servicio, en aras de asegurar la garantía de no repetición

Por lo cual, la supervisión exige al operador actual:

- Mantener abastecimiento continuo.

- Documentar movimientos de inventario.
- Asegurar disponibilidad suficiente en salas, cocinas, baños y bodegas.
- Evitar que personal o familias asuman costos de materiales o insumos.

En igual medida, se ha solicitado a la EAS:

- Presentar el plan de abastecimiento y reposición.
- Mantener inventarios y soportes de entrega actualizados.
- Garantizar calidad y pertinencia de los insumos.
- Atender oportunamente los requerimientos de supervisión.
- Implementar acciones correctivas cuando se identifiquen falencias.
- El operador es responsable directo de la adecuada gestión logística y administrativa del suministro de materiales necesarios para la prestación del servicio.

3. Sobre el acompañamiento de coordinadoras (vigencia 2025)

Señalan que algunas coordinadoras ejercían doble función, afectando el acompañamiento al personal y la atención a necesidades institucionales.

El Manual Técnico establece que las coordinaciones deben garantizar acompañamiento pedagógico, administrativo y operativo permanente. Si bien estos hechos no pueden ser requeridos retroactivamente, serán tomados como alertas institucionales para fortalecer el seguimiento al equipo directivo del operador vigente en 2026 y asegurar el cumplimiento de roles y cargas laborales.

Tanto la Guía Operativa del Servicio de Primera Infancia – Modalidad Institucional como el Manual Técnico del Servicio de CDI establecen que:

Las coordinadoras deben cumplir funciones claramente diferenciadas, con dedicación suficiente y exclusiva a su rol. De acuerdo con estos lineamientos:

- El cargo de coordinación debe garantizar acompañamiento pedagógico, administrativo y de gestión, según su perfil.
- La duplicidad de funciones no puede afectar la calidad del servicio, el seguimiento a los equipos, ni la respuesta oportuna frente a situaciones de los niños y niñas.

- La organización interna del operador debe asegurar cargas laborales equilibradas y distribución adecuada de responsabilidades.

En otras palabras, para el perfil de coordinador se deben desarrollar funciones que no comprometan su capacidad de atender los casos y las acciones de acompañamiento dentro del CDI.

A su vez, debe responder a lineamientos técnicos, conforme a la Guía Operativa del Servicio de CDI, por lo cual se debe garantizar un equipo administrativo y pedagógico con dedicación funcional adecuada, ajustar la organización interna para evitar sobrecarga o duplicidad en roles críticos, asegurar que las coordinadoras cuenten con tiempo suficiente para acompañamiento, seguimiento y gestión de casos.

Para dar cumplimiento a ello, la EAS debe contar con:

- Plan de organización del talento humano.
- Manual de perfiles y funciones conforme al lineamiento técnico.
- Distribución de cargas acorde al tamaño del CDI.
- Estrategias para garantizar continuidad y calidad del acompañamiento.

Aunque los hechos corresponden a vigencia 2025, desde la supervisión para la vigencia actual se solicita a la EAS toman las siguientes acciones:

Análisis de la situación como alerta institucional

Registrar su información como insumo para el seguimiento técnico.

Por lo cual se revisará que en la vigencia 2026:

- Las coordinadoras ejerzan las funciones definidas por el lineamiento.
- No existan dobles roles que interfieran con el acompañamiento.
- Los equipos pedagógicos cuenten con apoyo idóneo y oportuno.

El operador vigente deberá presentar:

- ✓ Estructura organizacional actual.
- ✓ Perfiles y funciones del equipo administrativo.
- ✓ Cronogramas de acompañamiento y seguimiento pedagógico.

En caso de identificar riesgos o prácticas similares se emitirán requerimientos formales al operador 2026, se exigirá reorganización funcional, se realizarán visitas de verificación y acompañamiento técnico.

El acompañamiento de las coordinadoras es un componente esencial del servicio, y su adecuado ejercicio es obligatorio conforme a la Guía Operativa y el Manual Técnico del CDI.

Si bien no es procedente emitir requerimientos hacia la vigencia contractual pasada, su manifestación:

- ❖ Constituye un insumo técnico relevante,
- ❖ Permite fortalecer la supervisión,
- ❖ Orientar acciones de mejora en el año 2026, para garantizar que el operador actual cumpla plenamente con lo establecido en los lineamientos del ICBF.

4. Sobre capacitaciones fuera del horario laboral o en horarios inadecuados

Se expone que algunas reuniones o capacitaciones se realizaban mientras se atendían niños o fuera de jornada.

Normativa aplicable

- Manual Técnico 2025: las jornadas de formación deben respetar el tiempo de atención directa y no afectar la protección de los niños y niñas.
- Guía Operativa: todo proceso de cualificación debe programarse sin afectar la prestación del servicio.
- Código Sustantivo del Trabajo: respeto del horario laboral.

Conforme a la Guía Operativa y al Manual Técnico - Modalidad Institucional, el operador debe organizar la prestación del servicio de manera que:

La atención directa a los niños y niñas no se vea interrumpida ni disminuida por reuniones internas, comités o procesos de formación del talento humano.

La cualificación del equipo (capacitaciones, jornadas pedagógicas, actualización técnica) se programe sin afectar la atención; cuando por razones de servicio se

programe una jornada institucional, esta debe organizarse para que no exista atención directa ese día o, en su defecto, se garantice relevo con personal idóneo y suficiente que cumpla los estándares de relación adulto-niño y condiciones de seguridad y protección.

La planeación anual del servicio contemple un plan de formación con cronograma, metodología, responsables y evidencias, articulado al modelo pedagógico y a la Ruta Integral de Atenciones.

Implicación práctica: las conexiones virtuales, reuniones o microcapacitaciones no deben coincidir con los momentos de atención en sala ni dejar a un (1) agente solo frente a un grupo, ni forzar al personal a atenderlas fuera de su jornada si ello desatiende la organización del servicio o desconoce la distribución horaria aprobada.

En línea con los lineamientos:

- El operador debe prever sus jornadas de formación como espacios grupales planificados, con agenda y objetivos, priorizando días sin atención, cortes de ciclo o franjas protegidas que no pongan en riesgo la calidad del cuidado ni el cumplimiento de estándares.
- Si la cualificación ocurre en periodo con atención, el operador está obligado a asegurar reemplazos y cobertura que sostengan el estándar técnico (relaciones numéricas, seguridad, vigilancia y acompañamiento pedagógico).
- No es procedente imponer que el personal se conecte a capacitaciones mientras atiende directamente a los niños y niñas, ni cargar al talento humano con reuniones extra-jornada como práctica habitual, cuando ello altere la organización aprobada o afecte la salud y el bienestar laboral.

Como Supervisora del contrato, y tomando su manifestación como alerta institucional, se espera implementar las siguientes acciones para la vigencia vigente:

1. Requerir al operador (vigente) el Plan Anual de Formación/Cualificación y su cronograma, con evidencia de que no afecta la atención o, en su defecto, que existe relevo suficiente.
2. Verificar en visita y a través de actas que las reuniones internas no se realizan durante la atención sin relevo.

3. Revisar evidencias (listados de asistencia, agendas, soportes fotográficos, minutas) que acrediten la realización de capacitaciones en condiciones acordes con el lineamiento.
4. Exigir medidas de mejora cuando se identifique:
 - o Superposición con atención directa sin reemplazo.
 - o Citaciones recurrentes fuera de jornada sin ordenamiento institucional válido.
 - o Afectación de la relación adulto-niño o de condiciones de seguridad y protección.

Nota: Si los hechos que motivan la queja ocurrieron exclusivamente en una vigencia anterior ya finalizada, no procede un requerimiento retroactivo a ese operador. Sin embargo, sí procede el ajuste preventivo y las exigencias al operador vigente, para garantizar no repetición.

5. Sobre conflictos con padres integrantes del Comité de Control Social

Ustedes indican que algunos padres, con aval del operador anterior, asumieron roles más allá de su competencia, llegando incluso a faltar al respeto al personal.

Al respecto me permito realizar las siguientes precisiones:

1) Rol y alcance del Comité de Control Social

Conforme a la Guía Operativa del Servicio de CDI – Modalidad Institucional y al Manual Técnico:

- El Comité de Control Social (o instancias de participación y veeduría de familias) tiene funciones pedagógicas y de seguimiento ciudadano a la calidad del servicio, no funciones de dirección, administración ni de decisión interna sobre la operación del CDI, ni sobre el manejo del talento humano.
- Su intervención debe ceñirse a observaciones y recomendaciones para el mejoramiento continuo, en un marco de respeto, corresponsabilidad y enfoque de derechos.

- La organización, dirección y decisiones del servicio (asuntos operativos, pedagógicos y administrativos) son competencia del operador (EAS) bajo los lineamientos del ICBF y la supervisión del contrato.

Implicación práctica: No es procedente otorgar a miembros del comité potestades decisorias sobre la institución, ni permitir que su participación derive en descalificaciones, presiones o faltas de respeto hacia el personal.

El Manual Técnico del CDI y la Guía Operativa establecen que toda interacción en el CDI —entre familias, talento humano y niños y niñas— debe garantizar trato respetuoso, no violento, no discriminatorio y protector.

Cualquier episodio de irrespeto, agresión verbal o intimidación contraviene los lineamientos y afecta la calidad y ambiente protector que exige la atención integral en primera infancia (en consonancia con la Ley 1098 de 2006 y el principio del interés superior del niño).

De acuerdo con ello, corresponde a la EAS:

- Definir y socializar el reglamento de participación de familias y del Comité de Control Social, delimitando funciones, límites y canales de comunicación.
- Formar a las familias y a los integrantes del comité en enfoque de derechos, participación incidente respetuosa, límites de la veeduría y canales de gestión de inquietudes.
- Acompañar y mediar en reuniones para prevenir y contener situaciones de irrespeto.
- Proteger al talento humano frente a agresiones y activar los protocolos de convivencia cuando corresponda (actas de hechos, llamados a la concertación, rutas de atención psicosocial y, si aplica, remisiones a autoridades competentes).
- No delegar funciones decisorias en el comité ni permitir que la veeduría interfiera en procesos internos (asignación de personal, decisiones pedagógicas, horarios, etc.).

Por su parte el ICBF, en el marco de nuestras competencias como supervisión contractual:

1. Verificación documental y técnica:

- o Solicitar al operador vigente el Protocolo/Reglamento de participación de familias y comité; la matriz de roles y los mecanismos de mediación.
- o Revisar actas de reuniones del comité, convocatorias y acuerdos, para confirmar que no se asignen funciones fuera del alcance de la veeduría.

2. Instrucciones preventivas al operador vigente:

- o Reiterar por escrito que los comités no son órganos de decisión institucional.
- o Exigir sesiones de formación a familias/comités en convivencia, enfoque de derechos y límites de la participación.
- o Asegurar que toda reunión del comité cuente con acompañamiento directivo y actas que enmarquen el debate en el respeto.

3. Gestión de convivencia y protección del talento humano:

- o Verificar que la EAS tenga rutas para el manejo de conflictos con familias, incluyendo actas de incidentes, protocolos de desescalamiento, y, de ser necesario, remisiones a orientación psicosocial o autoridades de convivencia.
- o Incluir este asunto en el plan de mejora y en el checklist de visitas para seguimiento de no repetición.

Si los hechos reportados corresponden a una vigencia anterior ya finalizada, no procede un requerimiento administrativo retroactivo a ese operador. Sin embargo, sí procede la exigencia y prevención con el operador vigente para asegurar que no se repitan estas prácticas.

De tal modo, nos permitimos mencionar las acciones esperadas de la EAS (operador) de cara a la vigencia actual:

- Actualizar y socializar el Protocolo de participación y comité, con límites claros: *veeduría ≠ decisión operativa*.
- Programar una jornada de formación a familias y al comité sobre convivencia, respeto y alcance de la veeduría (con soportes de asistencia y contenidos).
- Establecer un canal único para radicar quejas/inquietudes de familias y del comité (con trazabilidad y tiempos de respuesta), evitando presiones directas al personal.

- Aplicar el protocolo de manejo de incidentes cuando haya faltas de respeto: registro de hechos, mediaciones, compromisos y, si persiste, activación de rutas externas (inspección de policía, comisaría de familia) en el marco de convivencia ciudadana.
- Proteger al talento humano ante agresiones y comunicar al ICBF cualquier situación que ponga en riesgo la operación o la integridad del personal.

De acuerdo con los puntos desarrollados, manifestaciones y reportes realizados se considera ello como acciones pertinentes para la generación de estrategias de prevención e intervención frente a la prestación del servicio, en tanto que, la atención en los Centros de Desarrollo Infantil (CDI) se rige por el interés superior del niño y la niña, la gratuidad del servicio, el trato digno y protector, y la calidad y oportunidad de las atenciones. Bajo estos principios, el ICBF, como entidad estatal contratante, asume una responsabilidad de garantía, prevención y supervisión sobre la operación, mientras que cada Entidad Administradora del Servicio (EAS) es responsable directa de la ejecución técnica, organizacional y laboral conforme a la Guía Operativa y al Manual Técnico del Servicio de CDI – Modalidad Institucional (versión vigente).

Siendo importante precisar que, varias inconformidades refieren a situaciones ocurridas en la vigencia 2025, con peticiones radicadas en 2026. En estricto marco contractual, no procede adelantar requerimientos administrativos retroactivos contra el operador de una vigencia ya finalizada. Sin perjuicio de ello, toda la información recibida se incorpora como alerta institucional y memoria de supervisión, para fortalecer la vigilancia, prevención y no repetición frente al operador vigente en 2026.

Como resultado integral de lo analizado, para la vigencia 2026 se espera implementar, y/o reforzar las siguientes acciones:

1. Verificación periódica en sitio de insumos, dotación, organización del equipo, acompañamiento de coordinadoras y programación de formación.
2. Requerimientos formales al operador vigente cuando se identifiquen brechas frente a la Guía Operativa y el Manual Técnico, con planes de mejora, plazos y evidencias de cierre.
3. Protocolos actualizados de participación familiar y convivencia, con formación a comités y familias; acompañamiento y mediación en reuniones sensibles.

4. Protección del denunciante: registro de alertas, resguardo de identidad y orientación de rutas competentes.
5. Trazabilidad documental: inventarios, actas, cronogramas, soportes de entrega, registros de formación y acompañamientos pedagógicos.
6. Medición de no repetición: inclusión de estos ítems en el plan de supervisión y en los instrumentos de visita para comprobar mejoras sostenidas.

El análisis de los derechos de petición permitió identificar temas críticos — abastecimiento, dotación, organización de roles, cualificación en horarios adecuados, límites de la participación familiar y protección del talento humano— que, si bien se reportaron principalmente en 2025, exigen acciones inmediatas y sostenidas en 2026.

En el marco de nuestras competencias, la supervisión no puede sancionar retroactivamente a un operador de vigencia finalizada; pero sí debe y está actuando para que, bajo los lineamientos técnicos y operativos del ICBF, el operador vigente ajuste su práctica, garantice calidad, respeto y protección, y se materialice el principio de no repetición en beneficio de los niños y niñas, de sus familias y del talento humano que hace posible el servicio.

De tal modo, 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 reiteramos nuestro compromiso con la protección de sus derechos y la generación de un ambiente laboral sano. En igual medida, nos permitimos informar 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, incluido el talento humano, 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 no sólo de los usuarios, sino del talento humano 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

Proyectó: Daniela Ospina Osorio / Profesional Universitario CZ Dosquebradas