Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras
Dependencia nula
Centro Zonal Sahagún (Córdoba)
CLASIFICADA

Al contestar cite este número
Radicado No:
202643007000097621

Ciudad, 29 de octubre de 2026

Señor
PETICIONARIO ANONIMO CZ SAHAGUN
CL 15 No. 13 - 31 BARRIO CENTRO
CORDOBA - SAHAGUN

RESPUESTA RECLAMO N° 1765315864

Mediante le presente, me permito informar que se recibió su solicitud radicada en nuestro sistema de información misional SIM bajo radicado 1765315864, en el cual se manifiesta lo siguiente:
“Se comunica peticionario(a) desde Sahagún Córdoba, quien trabaja con el operador Asociación de Hogares Comunitarios 31 de octubre - San Simón y otros de ICBF de Sahagún Córdoba. Peticionario(a) agrega que trabaja con el programa educación inicial en el hogar que anteriormente se conocía como familiar. Indica que comenzó a trabajar el 9 de febrero de 2026 y finalizaron en julio 31 del mismo año, reportando que las primas de las (10) madres transitadas, solo las liquidaron hasta junio; pero el contrato se terminó en Julio 31. En el mes de agosto no se trabajó, y solo fue hasta el 24 de agosto que se iniciaron labores nuevamente, adicionalmente este mes de arriendo no fue pagado a los arrendadores del lugar. En septiembre no dieron refrigerios de la segunda semana a los usuarios, a pesar de que el operador informó que enviaría los refrigerios en la siguiente semana, pero se desconoce si fueron entregados. Agrega que desde el 3 de marzo del presente año no se ve reflejado el pago a pensión, esto fue verificado directamente desde la planilla de Colpensiones a las madres transitadas. Además, el material de aseo lo dan para dos meses, pero las cantidades no alcanzan y se calcula que lo que envían no llega a 50.000 mil pesos. También, los otros colaboradores deben comprar con su dinero lo relacionado con papelería o material de aseo faltante. Agrega que ya han

interpuesto quejas en el Centro Zonal de Sahagún Córdoba y la respuesta no fue favorable, por lo que se comunica para escalar la situación pertinente, dado que no ve reflejado apoyo del Centro Zonal.

Al respecto me permito informar que adjunto al presente se envía el acta de verificación de las situaciones reportadas por usted.

Atentamente,

MONICA TAPIA BARRIOS
Coordinadora CZ Sahagun

Anexo: (7 folios)

Aprobó: Monica Tapia Barrios Coordinadora CZ Sahagun
Revisó: Monica Tapia Barrios Coordinadora CZ Sahagun
Proyectó: Monica Tapia Barrios Coordinadora CZ Sahagun

ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ No.	
Hora*:* 3 :00pm – 4: 00 pm	Fecha: 21/10/2026
Lugar:	Auditorio CZ Sahagun
Dependencia que Convoca:	Regional Córdoba - Centro Zonal Sahagún.
Proceso:	Promoción y Prevención
Objetivo:	Realizar reunión para verificación de reclamo # 1765311609 fecha de registro 14 de octubre y reclamo # 1765315864 fecha de registro 16 de octubre 2026, por incumplimientos obligaciones contractuales de la Entidad Administradora de Servicio ASOCIACION DE USUARIOS HOGARES COMUNITARIOS DE BIENESTAR 31 DE OCTUBRE SAN SIMON Y OTROS FAMI Contratos N° 23008362026 y 23004362026.

Agenda:

- Saludo y Presentación de los participantes.
- Socialización del contenido de los reclamos N. 1765311609 y 1765315864
- Revisión y análisis de los aspectos mencionados en el reclamo
- Compromisos

Desarrollo:

Siendo las **3:00 p.m. del día 21 de octubre de 2026**, se dio inicio a la reunión de verificación de los hechos relacionados con los reclamos No. **1765311609** y **1765315864**, con la participación de las docentes en transitadas Lesbia Martínez, Yazmina Ramos, Ruth Saez, Olga Mercado, Arleth Licona, Glenis Humanez, Gladys Contreras, Olivia de Hoyos y Diana Mas; la Coordinadora del Centro Zonal Sahagún, Mónica Tapias Barrios; la profesional Luzmiriam Asias Ríos financiera del Equipo de Seguimiento a la Ejecución; y, en representación de la **ASOCIACION DE USUARIOS HOGARES COMUNITARIOS DE BIENESTAR 31 DE OCTUBRE SAN SIMON Y OTROS FAM**I, la coordinadora pedagógica Jenifer Castillo y Luis Vergara Farak Apoyo Financiero.

El propósito de la reunión fue analizar y verificar los hechos expuestos en los reclamos presentados, evidenciándose que ambos contienen la misma información, la cual se relaciona con presuntos incumplimientos laborales, administrativos y operativos en la ejecución de la modalidad de Educación Inicial en el Hogar por parte de la Entidad Administradora de Servicio ASOCIACION DE USUARIOS HOGARES COMUNITARIOS DE BIENESTAR 31 DE OCTUBRE SAN SIMON Y OTROS FAMI Contratos N° 23008362026 y 23004362026.

“Se comunica peticionario(a) desde Sahagún Córdoba, quien trabaja con el operador Asociación de Hogares Comunitarios 31 de octubre - San Simón y otros de ICBF de Sahagún Córdoba. Peticionario(a) agrega que trabaja con el programa educación inicial en el hogar que anteriormente se conocía como familiar. Indica que comenzó a trabajar el 9 de febrero de 2026 y finalizaron en julio 31 del mismo año, reportando que las primas de las (10) madres transitadas, solo las liquidaron hasta junio; pero el contrato se terminó en Julio 31. En el mes de agosto no se trabajó, y solo fue hasta el 24 de agosto que se iniciaron labores nuevamente, adicionalmente este mes de arriendo no fue pagado a los arrendadores del lugar. En

septiembre no dieron refrigerios de la segunda semana a los usuarios, a pesar de que el operador informó que enviaría los refrigerios en la siguiente semana, pero se desconoce si fueron entregados. Agrega que desde el 3 de marzo del presente año no se ve reflejado el pago a pensión, esto fue verificado directamente desde la planilla de Colpensiones a las madres transitadas. Además, el material de aseo lo dan para dos meses, pero las cantidades no alcanzan y se calcula que lo que envían no llega a 50.000 mil pesos. También, los otros colaboradores deben comprar con su dinero lo relacionado con papelería o material de aseo faltante. Agrega que ya han interpuesto quejas en el Centro Zonal de Sahagún Córdoba y la respuesta no fue favorable, por lo que se comunica para escalar la situación pertinente, dado que no ve reflejado apoyo del Centro Zonal.

Una vez socializado el contenido de las reclamaciones, se procedió a realizar la revisión y análisis de cada uno de los aspectos señalados:

1. Pago de prima de servicios y liquidación contractual

Frente a la manifestación según la cual las primas de las diez (10) docentes en tránsito únicamente fueron liquidadas hasta junio de 2026, pese a que el contrato finalizó el 31 de julio del mismo año, se efectuó la revisión de los informes financieros y soportes de pago suministrados por la entidad operadora.

Como resultado de la verificación, se evidenció que la entidad realizó el reconocimiento y pago de las primas correspondientes al primer semestre de 2026, así como la liquidación de los conceptos laborales causados hasta el 31 de julio de 2026, incluyendo el valor de las primas de este último mes. La información fue contrastada con los valores efectivamente recibidos por las docentes, verificándose que los pagos fueron efectuados conforme a lo establecido en la normatividad laboral vigente. Adicionalmente la entidad presento evidencias de la socialización realizada de la liquidación de estos pagos a través del grupo de wasap que tienen con el talento humano.

PÚBLICA

ENTIDAD	CONTRATO	FECHA INICIO	HASTA	TOTAL DIAS	VALOR PRIMAS
31 DE OCTUBRE PERFIL 1	836	9-feb	30-jun	142	$ 847.266
31 DE OCTUBRE	836	9-feb	30-jun	142	$ 788.889

Bancolombia

NIT. 890.903.938-8

Empresa: HCB 31 OCT SAM SIMON **Nombre del pago:** 800237405 **Fecha:** 30-06-2026 **Hora:** 15:57:00 **Fecha de envío del pago:** 19-06-2026

NIT: 800237405 **Secuencia:** aa **Fecha de Generación:** 30-06-2026 **Fecha para Procesar el pago:** 19-06-2026

Tipo de pago: PAGO DE NOMINA **Número de cuenta a debitar:** 39800001700

Impreso por: ASOCIACION USUA

Total Registros del Lote: 10	**Registros Procesados:** 10	**Registros Rechazados:** 0	**Registros Pendientes:** 0
Valor Total del Pago: $7,947,267.00	**Valor Registros Procesados:** $7,947,267.00	**Valor Registros Rechazados:** $0.00	**Valor Registros Pendientes:** $0.00

NÚMERO DE CUENTA	TIPO DE CUENTA	DOCUMENTO BENEFICIARIO	NOMBRE BENEFICIARIO	VALOR	ENTIDAD	ESTADO	FECHA APLICACIÓN
00000009317330399	Ahorros	50949206	DIANA MASS HOYOS	788,889.00	BANCOLOMBIA	PAGO EXITOSO Y ABONADO EN CUENTA BANCOLOMBIA	19-06-2026
00000009318674911	Ahorros	30566693	OLIVIA DE HOYOS AL	788,889.00	BANCOLOMBIA	PAGO EXITOSO Y ABONADO EN CUENTA BANCOLOMBIA	19-06-2026
00000009317332979	Ahorros	25889433	GLENIS HUMANEZ PER	788,889.00	BANCOLOMBIA	PAGO EXITOSO Y ABONADO EN CUENTA BANCOLOMBIA	19-06-2026
00000009317513906	Ahorros	30572011	YAZMINA RAMOS ABAD	788,889.00	BANCOLOMBIA	PAGO EXITOSO Y ABONADO EN CUENTA BANCOLOMBIA	19-06-2026
00000009318002948	Ahorros	25912671	LESBIA MARTINEZ PA	788,889.00	BANCOLOMBIA	PAGO EXITOSO Y ABONADO EN CUENTA BANCOLOMBIA	19-06-2026
00000009318358513	Ahorros	34997529	ARLET LICONA LOPEZ	788,889.00	BANCOLOMBIA	PAGO EXITOSO Y ABONADO EN CUENTA BANCOLOMBIA	19-06-2026
00000009363312532	Ahorros	30561833	CARMEN LOZANO DE A	788,889.00	BANCOLOMBIA	PAGO EXITOSO Y ABONADO EN CUENTA BANCOLOMBIA	19-06-2026
00000009317469061	Ahorros	30574238	OLGA MERCADO SUARE	847,266.00	BANCOLOMBIA	PAGO EXITOSO Y ABONADO EN CUENTA BANCOLOMBIA	19-06-2026
00000009317511377	Ahorros	30579808	GLADYS CONTRERAS R	788,889.00	BANCOLOMBIA	PAGO EXITOSO Y ABONADO EN CUENTA BANCOLOMBIA	19-06-2026
00000087078377303	Ahorros	30582125	RUTH SAEZ PACHECO	788,889.00	NEQUI	PAGO EXITOSO Y ABONADO EN CUENTA BANCOLOMBIA	19-06-2026

ENTIDAD	PERFIL	CONTRATO	FECHA INICIO	HASTA	TOTAL DIAS LIQUIDACION	SALARIO BASE	VALOR CESANTIAS	INTERES DE CESANTIAS	VACACIONES	PRIMAS SEGUNDO SEMESTRE	VALOR TOTAL
ASO 31 OCTUBRE	PERFIL 1	836	9-feb	31-jul	172	$ 1.910.089	$ 1.031.610	$ 59.146	$ 456.299	$ 179.932	$ 1.726.987
ASO 31 OCTUBRE	PERFIL 2	836	9-feb	31-jul	172	$ 1.750.905	$ 955.556	$ 54.785	$ 418.272	$ 166.666	$ 1.595.279

Bancolombia
NIT. 890.903.938-8

Empresa: HCB 31 OCT SAM SIMON **Nombre del pago:** 800237405 **Fecha:** 07-09-2026 **Hora:** 11:26:56 **Fecha de envío del pago:** 13-08-2026
NIT: 800237405 **Secuencia:** A1 **Fecha de Generación:** 07-09-2026 **Fecha para Procesar el pago:** 13-08-2026
Tipo de pago: PAGO DE NOMINA **Número de cuenta a debitar:** 39800001700

Impreso por: ASOCIACION USUA

Total Registros del Lote: 10	**Registros Procesados:** 10	**Registros Rechazados:** 0	**Registros Pendientes:** 0
Valor Total del Pago: $16,084,498.00	**Valor Registros Procesados:** $16,084,498.00	**Valor Registros Rechazados:** $0.00	**Valor Registros Pendientes:** $0.00

NÚMERO DE CUENTA	TIPO DE CUENTA	DOCUMENTO BENEFICIARIO	NOMBRE BENEFICIARIO	VALOR	ENTIDAD	ESTADO	FECHA APLICACIÓN
00000009317330399	Ahorros	50949206	DIANA MASS HOYOS	1,595,279.00	BANCOLOMBIA	PAGO EXITOSO Y ABONADO EN CUENTA BANCOLOMBIA	13-08-2026
00000009318674911	Ahorros	30566693	OLIVIA DE HOYOS AL	1,595,279.00	BANCOLOMBIA	PAGO EXITOSO Y ABONADO EN CUENTA BANCOLOMBIA	13-08-2026
00000009317332979	Ahorros	25889433	GLENIS HUMANEZ PER	1,595,279.00	BANCOLOMBIA	PAGO EXITOSO Y ABONADO EN CUENTA BANCOLOMBIA	13-08-2026
00000009317513906	Ahorros	30572011	YAZMINA RAMOS ABAD	1,595,279.00	BANCOLOMBIA	PAGO EXITOSO Y ABONADO EN CUENTA BANCOLOMBIA	13-08-2026
00000009318002948	Ahorros	25912671	LESBIA MARTINEZ PA	1,595,279.00	BANCOLOMBIA	PAGO EXITOSO Y ABONADO EN CUENTA BANCOLOMBIA	13-08-2026
00000009318358513	Ahorros	34997529	ARLET LICONA LOPEZ	1,595,279.00	BANCOLOMBIA	PAGO EXITOSO Y ABONADO EN CUENTA BANCOLOMBIA	13-08-2026
00000009363312532	Ahorros	30561833	CARMEN LOZANO DE A	1,595,279.00	BANCOLOMBIA	PAGO EXITOSO Y ABONADO EN CUENTA BANCOLOMBIA	13-08-2026
00000009317469061	Ahorros	30574238	OLGA MERCADO SUARE	1,726,987.00	BANCOLOMBIA	PAGO EXITOSO Y ABONADO EN CUENTA BANCOLOMBIA	13-08-2026
00000009317511377	Ahorros	30579808	GLADYS CONTRERAS R	1,595,279.00	BANCOLOMBIA	PAGO EXITOSO Y ABONADO EN CUENTA BANCOLOMBIA	13-08-2026
00000087078377303	Ahorros	30582125	RUTH SAEZ PACHECO	1,595,279.00	NEQUI	PAGO EXITOSO Y ABONADO EN CUENTA BANCOLOMBIA	13-08-2026

2. Suspensión de actividades y pago de arrendamiento durante el mes de agosto de 2026

Respecto a la afirmación relacionada con la ausencia de actividades durante el mes de agosto de 2026 y el no pago del canon de arrendamiento del inmueble donde opera la Unidad de Servicio, se informó a los asistentes que el contrato de aporte 23008362026 finalizo el 31 de julio de 2026 y hasta el 24 de agosto inició el **contrato 23004362026**. No obstante, la atención directa a los usuarios en las Unidades de Servicio se desarrolló a partir del mes de septiembre de 2026.

En ese sentido, durante el período comprendido antes del inicio efectivo de la atención no fue procedente reconocer gastos por concepto de arrendamiento, toda vez que no existía operación activa del servicio.

3. Entrega de refrigerios a los usuarios

En relación con la presunta falta de entrega de refrigerios durante la segunda semana de septiembre de 2026, la coordinara del CZ manifiesta que el contrato de suministro de alimentos vigente finalizó el **7 de septiembre de 2026**, y que el nuevo contrato fue adjudicado e inició su ejecución el **14 de septiembre de 2026**.

Por tal razón, durante el período comprendido entre el **8 y el 11 de septiembre de 2026** no fue posible realizar la distribución de refrigerios, situación que fue registrada como una actividad no ejecutada dentro del componente alimentario del contrato de proveeduría de alimentos número 23004932026.

4. Pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral

En relación con la manifestación sobre la presunta ausencia de aportes pensionales desde el 3 de marzo de 2026, se realizó la revisión de los informes financieros, soportes de pago y actas de legalización presentadas por la entidad operadora.

Producto de dicha revisión, se constató la existencia de los comprobantes de pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. Adicionalmente, durante la reunión se consultó directamente a las docentes presentes respecto a la visualización de dichos aportes en las plataformas correspondientes, quienes manifestaron que efectivamente los pagos se encuentran reflejados en sus historiales de cotización.

5. Suministro de materiales de aseo, consumo y papelería

Respecto a la inconformidad relacionada con la cantidad de insumos de aseo, materiales de consumo y papelería suministrados, las docentes participantes manifestaron que los elementos entregados por la entidad operadora resultan suficientes para el desarrollo de las actividades propias de la modalidad, descartando la necesidad de asumir gastos personales para la adquisición de dichos materiales.

6. Atención de peticiones y reclamaciones por parte del Centro Zonal Sahagún

Frente a la afirmación según la cual se habían presentado previamente quejas ante el Centro Zonal Sahagún sin obtener una respuesta favorable, se verificaron los registros institucionales disponibles.

Como resultado de esta revisión, se evidenció que en el Centro Zonal no reposan reclamaciones o quejas previas relacionadas con los hechos expuestos en los reclamos objeto de la presente verificación.

Además, las 9 docentes manifestaron que ellas no habían interpuestos quejas ante el CZ y tampoco los reclamos en verificación.

Decisiones:
Una vez revisados los soportes documentales, financieros y administrativos aportados por la entidad operadora, así como las manifestaciones realizadas por las docentes participantes, no se evidenciaron hallazgos que permitan confirmar las situaciones descritas en los reclamos Nos. 1765311609 y 1765315864. Por el contrario, la información verificada permitió establecer que los aspectos relacionados con pagos laborales, aportes a seguridad social y suministro de insumos cuentan con los respectivos soportes que acreditan su cumplimiento.

No siendo otro el objeto de la reunión se da por terminada la sesión y se deja constancia de lo actuado para los fines pertinentes.

Compromisos / tareas	Responsable(s): Nombre / Cargo o rol	Fechas
Continuas a la entidad los soportes relacionados con pagos de nómina, prestaciones sociales y aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, con el fin de garantizar la claridad y conocimiento de la información financiera.	Asociacion de Usuarios Hogares Comunitarios de Bienestar 31 de Octubre San Simón y Otros FAMI	Permanente

PUBLICA

Continuar realizando seguimiento técnico, administrativo y financiero a la ejecución del contrato, garantizando el cumplimiento de las obligaciones contractuales y la calidad en la prestación del servicio.	Equipo de Seguimiento a la Ejecución - Centro Zonal Sahagún	Permanente
Presentar de manera oportuna cualquier situación o novedad relacionada con la operación del servicio a través de los canales institucionales establecidos.	Docentes transitadas y demás colaboradores de la modalidad	Permanente

FIRMA ASISTENTES			
Nombre	**Cargo o rol / Dependencia**	**Entidad**	**Firma**
Próxima reunión	**Fecha**	**Hora**	**Lugar**
Colaborador que elabora el acta:	Monica Patricia Tapia Barrios Profesional Especializado CZ Sahagun		

LISTADO DE ASISTENCIA

PÚBLICA

BIENESTAR FAMILIAR

PROCESO
MEJORA E INNOVACIÓN

FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA

F9.P1.MI	12/06/2024
Versión 8	Página 1 de 1
Clasificación de la información: Público	

ACTIVIDAD: Verificación Reclamos 1765311609 y 1765315864 FECHA 21/10/2026

HORA INICIAL: 3: Pm HORA FINAL: 4: Pm. LUGAR Auditorio 02.

DEPENDENCIA LIDER:

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CARGO	ENTIDAD	REGIONAL	CENTRO ZONAL O DEPENDENCIA	TIPO DE VINCULACIÓN		TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA	
							PLANTA	CONTRATO			AM	PM
1	Yesbia Martínez	25912671	MT. ASE	31 Octubre	Cordoba	Sahagún		X	3002916667	martinezyesbia@yahoo.com		Yesbia Martínez.
2	RUTH SAEZ PACHECO	30582125	Auxiliar	31 oct	cordoba	sahagun		X	3007190356	ruth.saez.2014@...		RUTH SAEZ
3	Olga Menendez	30574238	Agente E.	31 oct.	Cordoba	Sahagun		X	3104607171	olgamenendez1236@...		Olga Menendez
4	Arleth Licona	34997529	Agente E.	31 oct.	Cordoba	Sahag.		X	3007071949			Arleth Licona
5	Diana Deltoya	30566693	Agente E.	31 oct.	cordoba	Sahagun		X	3015671580	Diana.deltoya@hotmail.com		Diana Deltoya
6	Glenis Hernandez	25880733	Agente Educativo	31 oct	Cordoba	Sahagun		X	3234054944	glenishernandez@...		Glenis Hernandez
7	Viviana Del Toro Hoyos	50440120606	Familiar	31 oct.	Cordoba	Sahagun		X	3225655521	Diana.deltoro@...		Viviana Del Toro
8	Gladys Contreras R.	30371908	Agente Educativo	31 oct.	cordoba	sahagun		X	3146716966	gladyscontreras@...		Gladys Contreras
9	Yazmina Ramos Abad	30552011	Agente Educativo	31 oct.	Cordoba	Sahagun		X	3045941480	yazminaramos@...		Yazmina Ramos
10	Ayis Vergara Frank	1052[illegible]	Apoyo Tecnico	31 oct	Cordoba	Sahagun		X	3241693452			
11	Jennifer Castillo	1066179139	Coord.	31 oct	Cordoba	Sahagun		X	3004857730			Jennifer
12	Monica Duarte	45[illegible]	P. esp.	Icbf	Cesar	Sede	X		3147[illegible]			
13	Yasmiriam Arias Rios	1064[illegible]	Contratista	ICBF	Córdoba	Sahagún		X	3043778311	yasmiriam.arias@...		
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA. LOS DATOS PERSONALES SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF PARA LOS FINES [illegible]