Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260619-182638-224b49-45695398
2026-06-22T07:26:42-05:00 - Pagina 1 de 10

Código 12210

Bogotá D.C., 19 de junio de 2026

Señores
FUNDACIÓN PARA LA ASISTENCIA DE LA NIÑEZ ABANDONADA - FANA
Atte. Elena Martínez Pineda
Representante Legal
Correo electrónico: elenafana@fundacionfana.org - jardin@fundacionfana.org
Bogotá D.C.

Asunto: Cierre del requerimiento S2026094272 del 11/05/2026 - Convenio de Asociación No. 8421 de 2025.

Respetada señora Elena, reciba un cordial saludo.

En mi calidad de supervisora del convenio relacionado en el asunto, mediante radicado S2026094272 del 11 de mayo de 2026, le solicité que se pronunciara respecto de las siguientes situaciones:

> *"Como parte del seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos en la minuta del convenio y sus anexos técnicos a cargo de la **FUNDACIÓN PARA LA ASISTENCIA DE LA NIÑEZ ABANDONADA**, para las condiciones de atención en el componente Familias y Comunidades, realizado por la supervisión el 17 de abril de 2026 al Jardín Infantil Cofinanciado FANA, con ocasión a los hechos manifestados por medio de queja presentada por la señora María Morales acudiente de la participante PSBN del nivel de caminadores 2 bajo el radicado No. E2026031465,la cual dejó como resultado las siguientes observaciones:*
>
> *1. Durante la verificación del seguimiento al registro de novedades de la participante, se encontró que:*
>
> - *No se realizó un adecuado uso del formato de novedades, toda vez que continuó la descripción de las novedades de los días 14, 15 y 16 de abril de 2026 en el espacio de firma del acudiente.*
> - *No se realizó el registro oportuno de la entrega de la participante el día 13.04.2026 sin carnet en el momento que ocurrió la situación, si no que la novedad de esta situación se registró hasta el día 14.04.2026.*
> - *En el registro de novedad del 14.04.2026 se menciona que la participante ha sido entregada en varias ocasiones sin que la acudiente presente el carnet, sin embargo, no se encuentra registro de estas novedades.*

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260619-182638-224b49-45695398
2026-06-22T07:26:42-05:00 - Pagina 2 de 10

- *La descripción de la novedad del 14.04.2026 no es clara, toda vez que se menciona "Otras inconformidades" por parte de la familia sin embargo no es claro a que hace referencia..."*

2. De acuerdo con la información suministrada por la señora María Morales en la queja interpuesta, indica que el día 13.04.2026 se acercó al jardín infantil a recoger a la participante sin tener el carnet, situación que ya se ha presentado en más de una ocasión y se corrobora esta información en el registro de novedades del 14.04.2026 donde se indica que "Se presentó sin carnet al recoger a la niña, ya en varias ocasiones se la ha informado la importancia de traer tal soporte". Al indagar con la responsable del servicio cual es el protocolo en caso de que la familia no presente el respectivo carnet a la hora de la salida de los participantes, ella refiere que "Se permite por una vez que el participante sea retirado si padre, madre o acudiente autorizado presenta su documento de identificación y la profesional en atención debe corroborar que se encuentra autorizado". Sin embargo, al revisar el protocolo de seguridad de las niñas y los niños solo se indica que " Las docentes encargadas de entregar los niños deben verificar que la persona adulta que acude a retirar el niño o niña del Jardín Infantil, se acredite como autorizada mediante la presentación del carnet del niño o la niña, cuyas autorizaciones se encuentran en las historias sociales". Se evidencia entonces que en protocolo institucional no se encuentra actualizado, pues no se tiene establecida la presentación del documento de identidad de la persona que se acerque a recoger a la niña o niño, como una segunda opción.

3. Así mismo se realizó la validación del pacto de corresponsabilidad, "herramienta participativa y pedagógica para fomentar la convivencia y la armonía entre los diferentes actores que hacen parte del jardín infantil, con el fin de generar principios básicos que son adoptados y aceptados por la comunidad educativa." (Anexo técnico 2025- pag 54), en donde se establece lo siguiente: "Es importante presentar el carnet del jardín infantil ya que es el documento de identificación de los niños y las niñas, en donde padre madre o acudiente debe presentarlo en el momento de retirarlo de la unidad operativa, para que de esta forma se controle y garantice la seguridad del menor dentro de la institución". Identificando entonces que aquí tampoco reposa un acuerdo que permita la presentación del documento de identidad de la persona que se acerca a recoger a los participantes, como opción alterna en caso de que por alguna razón no lleven el carnet.

4. Por otro lado, la peticionaria indicó también que el día 24 de marzo de 2026 se presentó una situación en la que a la participante se le encontró comida en las fosas nasales, lo cual fue confirmado por la responsable del servicio, quien manifestó que en una ocasión la madre de la niña le comentó que, al hacerle un lavado nasal a su hija, esta expulsó lo que parecía ser "huevo" de su nariz. Sin embargo, dentro de la historia social u otra documentación del jardín no se encontró ningún soporte de la recepción de dicha queja, por lo que se hace revisión del Procedimiento interno del manejo de quejas, reclamos y sugerencias para padres de familia establecido en el compromiso 4 del componente de

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260619-182638-224b49-45695398
2026-06-22T07:26:42-05:00 - Página 3 de 10

Liderazgo y Gestión Integral. En dicho documento la unidad operativa establece que : "1. Recepción de la solicitud: El padre de familia o acudiente presenta su queja, reclamo, sugerencia o felicitación por alguno de los canales establecidos. 2. Registro de la información: La coordinación o persona responsable registra la información en el formato correspondiente o en el registro interno del jardín." Por lo anterior se evidenció que la unidad operativa no siguió las orientaciones establecidas en dicho documento.

Teniendo en cuenta lo anterior, respetuosamente solicito:

1) Informe las razones por las cuales las profesionales de atención a la primera infancia no realizó registro oportuno de todas las situaciones presentadas con la participante y su familia.

2) Actualice y/o formule, un plan de acciones de fortalecimiento dirigido al talento humano, que incluya medidas concretas, responsables, tiempos de ejecución y mecanismos de seguimiento, orientado a garantizar el adecuado registro y seguimiento de las novedades, cuyas acciones deberán ser documentadas y anexas a la respuesta que se emita sobre los hechos señalados.

3) Actualizar y presentar a esta supervisión el protocolo de seguridad para la entrega de niñas y niños, asegurando que contemplen mecanismos de verificación de identidad en caso de no presentación del carnet y rutas unificadas para todo el talento humano. Así mismo, la socialización con las familias y/o el cronograma con la programación de estas acciones.

4) Presente las actualizaciones realizadas al pacto de corresponsabilidad en común acuerdo con las familias.

5) Presente las acciones de fortalecimiento dirigidas al talento humano y ajuste al procedimiento interno establecido para la recepción, análisis, registro y respuesta a quejas, reclamos y sugerencias

6) Informe el estado-seguimiento del proceso de acompañamiento a la familia y la niña;

***De todo lo anterior deberá adjuntar soportes e indicar las novedades derivadas de dichas acciones**"*

En atención a lo anterior, se presentó por parte del asociado respuesta ante la Subdirección para la Infancia por medio de correo electrónico del 19 de mayo de 2026, en la cual manifestó lo siguiente:

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260619-182638-224b49-45695398
2026-06-22T07:26:42-05:00 - Página 4 de 10

". El Jardín Infantil FANA reconoce que se presentaron inconsistencias en el diligenciamiento del formato de novedades de la participante PSBN, específicamente en relación con:

- *Registro extemporáneo de algunas novedades.*
- *Uso inadecuado de espacios destinados para firma del acudiente.*
- *Descripciones poco precisas en algunas anotaciones.*
- *Falta de trazabilidad completa frente a situaciones reiterativas.*

Respecto a esto, la profesional en atención a la primera infancia, titular del nivel de la participante PSBN, manifestó que algunas situaciones fueron abordadas de manera verbal e inmediata con la acudiente; sin embargo, dichas actuaciones no quedaron registradas oportunamente en los formatos establecidos.

Estas situaciones obedecieron a fallas en el proceso de registro documental y seguimiento por parte del talento humano responsable, frente a ello, la unidad operativa reconoce la necesidad de fortalecer los procesos de registro documental, seguimiento y trazabilidad de las novedades presentadas con las niñas, niños y sus familias, razón por la cual se implementaron acciones de mejora

2. El Jardín Infantil FANA formuló un plan de fortalecimiento dirigido al talento humano con el objetivo de garantizar el adecuado registro, seguimiento y trazabilidad de las novedades presentadas con niñas, niños y familias.

El plan contempla:

Acción	Responsable	Fecha	Seguimiento
Reinducción sobre registro de novedades	Coordinación	20/04/2026	Acta y lista
Fortalecimiento registro de novedades	Equipo de fortalecimiento SDIS	06/05/2026	Acta y lista
Auditoria interna de registros	Coordinación	Semanal	Informe de seguimiento
Retroalimentación individual al talento humano	Coordinación	Permanente	Registro de compromisos

Como medidas correctivas se realizaron las siguientes acciones:

- *Socialización del adecuado diligenciamiento del formato de novedades.*
- *Reinducción al talento humano frente a la importancia del registro claro, cronológico y oportuno.*
- *Fortalecimiento del registro adecuado de novedades.*

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260619-182638-224b49-45695398
2026-06-22T07:26:42-05:00 - Página 5 de 10

3. El Jardín Infantil FANA realizó actualización del protocolo institucional de seguridad para la entrega de niñas y niños, incorporando mecanismos alternos de validación de identidad en caso de no presentación del carnet institucional.

Dentro de las actualizaciones realizadas se estableció:

- *Verificación del documento de identidad del adulto autorizado.*
- *Validación previa en la historia social y personas autorizadas.*
- *Confirmación con coordinación en caso de novedades.*
- *Registro inmediato de cualquier situación presentada.*
- *Ruta unificada de actuación para todo el talento humano.*

Igualmente, se estableció cronograma de socialización con familias y colaboradores, garantizando la apropiación institucional del protocolo actualizado.

4. Se realizó ajuste al pacto de corresponsabilidad incluyendo:

- *Presentación obligatoria del carnet institucional. según lo establecido en el protocolo de salida*
- *Procedimiento alterno mediante documento de identidad del adulto autorizado.*

5. Frente al procedimiento interno para recepción, análisis y respuesta de quejas, reclamos y sugerencias, se realizaron acciones de mejora orientadas a fortalecer:

- *Registro inmediato de todas las manifestaciones de las familias.*
- *Trazabilidad documental.*
- *Seguimiento oportuno.*
- *Consolidación de evidencias.*
- *Responsabilidades institucionales frente al manejo de PQRS.*

Adicionalmente, se realizó jornada de sensibilización con el talento humano sobre la importancia del adecuado manejo documental y seguimiento institucional.

6. El Jardín Infantil FANA ha mantenido acompañamiento permanente a la familia y a la participante PSBN mediante:

- *Espacios de escucha y diálogo con la familia.*
- *Respuesta a la queja presentada.*
- *Seguimiento al caso desde la coordinación del Jardín Infantil.*

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260619-182638-224b49-45695398
2026-06-22T07:26:42-05:00 - Página 6 de 10

Actualmente la participante continúa vinculada al servicio habiendo realizado el cambio de aula solicitado por la familia desde el día 23 de abril y se mantiene seguimiento institucional orientado a garantizar su bienestar integral y la adecuada articulación con la familia.

Finalmente, reiteramos el compromiso institucional de la Fundación para la Asistencia de la Niñez Abandonada - FANA con el mejoramiento continuo, el fortalecimiento de los procesos de atención integral y el cumplimiento de las orientaciones técnicas establecidas por la SDIS.

ANEXOS

1. *Socialización registro oportuno de novedades*
2. *Respuesta a la familia inconformidades 21/04/26*
3. *Fortalecimiento técnico registro novedades 8/5/26*
4. *Pacto de corresponsabilidad 2026 ajustado*
5. *Protocolo actualizado salida niños y niñas*
6. *Socialización a padres, madres y cuidadores del protocolo de salida niños y niñas*
7. *Socialización del protocolo de salida niños y niñas al equipo humano*
8. *Documento PQRS ajustado*
9. *Socialización procedimiento de quejas y reclamos*

Teniendo en cuenta las manifestaciones y soportes presentados por el asociado en su respuesta allegada mediante correo electrónico de fecha 19 de mayo de 2026, se considera que el asociado subsano los motivos objeto del requerimiento.

En consecuencia, la supervisión del convenio de asociación, procede a dar cierre al requerimiento S2026094272 del 11 de mayo de 2026, con base en los documentos antes mencionados, los cuales obran en el expediente digital del requerimiento y formaran parte del expediente contractual de la plataforma SECOP II.

Cordialmente,

Documento firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

ADRIANA GONZÁLEZ GÓMEZ
Subdirectora para la Infancia
Supervisora del Convenio de Asociación No. 8421 de 2025.

Elaboró: Ana María González Aranda - Contratista apoyo a la supervisión componente Técnico COFIS-SDIS.

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260619-182638-224b49-45695398
2026-06-22T07:26:42-05:00 - Página 7 de 10

Elaboró: Andrea Lorena Moreno Tocora - Contratista apoyo a la supervisión componente Técnico COFIS-SDIS.
Revisó: Angela Rocio Quiñones Toledo – Contratista apoyo a la supervisión componente Jurídico COFIS-SDIS.
Revisó: Yuly Marcela Riaño Rivera- Contratista apoyo a la supervisión componente Técnico COFIS-SDIS.
Revisó: Ana Victoria Lugo Gómez - Contratista Subdirección para la Infancia.

Las firmas autorizadas están definidas en los Decretos 607 de 2007, Decreto 445 de 2014, Decreto 587 de 2017, Decreto 459 de 2021 y Decreto 113 de 2023.

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260619-182638-224b49-45695398
2026-06-22T07:26:42-05:00 - Página 8 de 10

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

S2026120469

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260619-182638-224b49-45695398

Estado: Finalizado

Creación: 2026-06-19 18:26:38

Finalización: 2026-06-22 07:26:40

Escanee el código para verificación

Revisión: Yuly Marcela Riaño Rivera



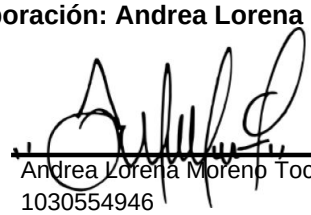
Yuly Marcela RIaño Rivera
1032406854
yriano@sdis.gov.co
Contratista
Secretaría Distrital de Integración Social

Revisión: Angela Rocio Quiñones Toledo



ANGELA ROCIO QUIÑONES TOLEDO
52352119
aquinonest@sdis.gov.co
SUBDIRECCIÓN DE INFANCIA
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Elaboración: Andrea Lorena Moreno Tocora



Andrea Lorena Moreno Tocora
1030554946
amorenot@sdis.gov.co
Apoyo a la supervisión
SDIS

Elaboración: Ana María González Aranda



Ana María González lo
1019026978
agonzaleza1@sdis.gov.co

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260619-182638-224b49-45695398
2026-06-22T07:26:42-05:00 - Pagina 9 de 10

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

S2026120469

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260619-182638-224b49-45695398

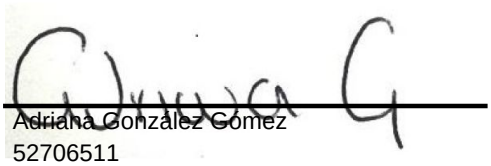
Estado: Finalizado

Creación: 2026-06-19 18:26:38

Finalización: 2026-06-22 07:26:40

Escanee el código para verificación

Firma: ADRIANA GONZÁLEZ GÓMEZ



Adriana González Gómez
52706511
agonzalezg1@sdis.gov.co
Subdirectora para la Infancia
Secretaria Distrital de Integración Social

Revisión: Ana Victoria Lugo Gómez



ANA VICTORIA LUGO GÓMEZ
34322798
alugo@sdis.gov.co
Contratista
Subdirección para la Infancia

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260619-182638-224b49-45695398
2026-06-22T07:26:42-05:00 - Pagina 10 de 10

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

S2026120469

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260619-182638-224b49-45695398

Creación: 2026-06-19 18:26:38

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-06-22 07:26:40

Escanee el código para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	Ana María González lo agonzaleza1@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2026-06-19 18:26:42 Lec.: 2026-06-19 18:31:42 Res.: 2026-06-19 18:31:54 IP Res.: 181.63.25.52 Canal: Email
Elaboración	Andrea Lorena Moreno Tocora amorenot@sdis.gov.co Apoyo a la supervisión SDIS	Aprobado	Env.: 2026-06-19 18:31:54 Lec.: 2026-06-19 18:32:54 Res.: 2026-06-19 18:33:00 IP Res.: 172.225.238.105 Canal: Email
Revisión	ANGELA ROCIO QUIÑONES TOLEDO aquinonest@sdis.gov.co SUBDIRECCIÓN DE INFANCIA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Aprobado	Env.: 2026-06-19 18:33:00 Lec.: 2026-06-19 18:33:59 Res.: 2026-06-19 18:34:05 IP Res.: 181.234.195.171 Canal: Email
Revisión	Yuly Marcela RIaño Rivera yriano@sdis.gov.co Contratista Secretaría Distrital de Integración Social	Aprobado	Env.: 2026-06-19 18:34:05 Lec.: 2026-06-21 12:52:04 Res.: 2026-06-21 12:52:06 IP Res.: 186.155.13.125 Canal: Email
Revisión	ANA VICTORIA LUGO GOMEZ alugo@sdis.gov.co Contratista Subdirección para la Infancia	Aprobado	Env.: 2026-06-21 12:52:06 Lec.: 2026-06-21 16:11:27 Res.: 2026-06-21 16:11:31 IP Res.: 186.28.192.43 Canal: Email
Firma	Adriana González Gómez agonzalezg1@sdis.gov.co Subdirectora para la Infancia Secretaria Distrital de Integración Social	Aprobado	Env.: 2026-06-21 16:11:31 Lec.: 2026-06-22 07:26:34 Res.: 2026-06-22 07:26:40 IP Res.: 191.156.146.219 Canal: AZSign