Bogotá, 23 de junio 2026

Señores:
Padres de Familia
H.I ESTRELLITAS DE COLORES
Ciudad
ASUNTO: RESPUESTA A QUEJAS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES

Apreciados padres de familia en pro de mejorar la calidad de nuestro servicio, hemos analizado cada una de las quejas, sugerencias, peticiones y felicitaciones realizadas por ustedes. Quisimos dar respuesta a cada una de sus inquietudes y los invitamos de manera muy cordial a que sigan poniendo en conocimiento cada una de las situaciones inhabituales que se estén presentando. En este mes recibimos 35 respuestas de ellas 32 son de felicitaciones y 3 peticiones.

FELICITACIONES
Respuesta: Papitos y mamitas sus felicitaciones nos reconfortan el alma, ¡Cada vez que nos reconocen nuestra labor como profesionales, como mujeres y como personas! Nos motivan a dar lo mejor de nosotras en nuestro quehacer cotidiano. Mil Gracias

Petición: Que las profes puedan enviar fotos de las actividades que hacen nuestros niños.
Respuesta: Agradecemos su valiosa sugerencia y el interés por conocer las experiencias y actividades que realizan los niños y niñas durante su jornada en el Hogar Infantil. Reconocemos la importancia de fortalecer la comunicación con las familias y compartir algunos momentos significativos del proceso pedagógico. Sin embargo, es importante tener en cuenta que las agentes educativas priorizan la atención, el acompañamiento y el cuidado integral de los niños y niñas durante las actividades. No obstante, se continuará promoviendo el registro fotográfico de algunos momentos pedagógicos y su socialización con las familias, garantizando siempre la protección de los derechos de imagen y la confidencialidad de la información de los niños y niñas.

Petición:
Gracias por el espacio, bueno quisiera hacer saber mi inquietud frente al aseo de las instalaciones, tuve la oportunidad de estar un día en la mañana en la parte del área de la piscina de pelotas y observé junto con mi esposo que la persona encargada del aseo se encontraba con un trapero bastante sucio y en malas condiciones, pude ver qué regresaba una y otra vez de adentro hacia afuera con el mismo trapero sucio y realmente me parece preocupante teniendo en cuenta la higiene que debe cumplir estos establecimientos por salud de nuestros hijos, solicito de manera muy cordial

tomar medidas al respecto, así también con el tratamiento e higiene en el proceso de los alimentos que se preparan para nuestros angelitos.

Respuesta:

Agradecemos su observación y el interés por contribuir al mantenimiento de espacios limpios y seguros para los niños y niñas. Informamos que el personal encargado del servicio de aseo realiza de manera permanente las labores de limpieza y desinfección de las diferentes áreas de la Unidad de Servicio, siguiendo los protocolos establecidos.

Es importante tener en cuenta que, debido al uso continuo de los implementos de aseo durante la jornada, estos pueden presentar cambios propios de su utilización. No obstante, se reforzarán las acciones de supervisión y mantenimiento para garantizar condiciones adecuadas de higiene y bienestar para toda la comunidad educativa.

Agradecemos sus aportes, los cuales contribuyen al mejoramiento continuo de nuestro servicio y envió el registro fotográfico de las condiciones de los traperos utilizados en el H.I Estrellitas de Colores.



Respecto, al tratamiento e higiene en el proceso de los alimentos que se preparan para los niños y niñas, papitos y mamitas les doy a conocer los protocolos que se llevan a acabo en la atención los mismos.

En los jardines infantiles del **ICBF**, la preparación de alimentos se realiza bajo lineamientos de **Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)**, normas de higiene y protocolos de inocuidad alimentaria establecidos por el ICBF y las autoridades sanitarias.

Los principales protocolos incluyen:

1. Higiene del personal manipulador

- Lavado y desinfección frecuente de manos.
- Uso obligatorio de uniforme limpio, gorro o malla para el cabello, tapabocas y calzado cerrado.
- Uñas cortas, limpias y sin esmalte.
- No utilizar joyas, relojes o accesorios durante la manipulación de alimentos.
- No comer, beber o fumar en las áreas de preparación.

2. Estado de salud del personal

- Los manipuladores deben contar con capacitación vigente en manipulación de alimentos.
- No pueden preparar alimentos si presentan enfermedades infectocontagiosas o afecciones que puedan contaminar los alimentos.

3. Recepción y almacenamiento de alimentos

- Los alimentos se reciben en áreas limpias y protegidas.
- Se verifica la calidad, fecha de vencimiento y condiciones de los productos.
- Los alimentos perecederos se almacenan bajo refrigeración o congelación según corresponda.
- Se evita mezclar alimentos crudos con alimentos listos para el consumo para prevenir contaminación cruzada.

4. Preparación segura de los alimentos

- Frutas y verduras se lavan y desinfectan antes de su consumo o preparación.
- Se utiliza agua potable para todas las actividades de preparación.
- Se controlan las temperaturas de cocción y conservación de los alimentos.
- Se emplean utensilios limpios y desinfectados.

5. Limpieza y desinfección de áreas y utensilios

- Mesones, equipos y utensilios deben limpiarse y desinfectarse permanentemente.
- Los residuos se eliminan de forma adecuada en recipientes tapados.
- Se implementan medidas de control de plagas.
- Las áreas de cocina deben permanecer limpias y organizadas.

6. Servicio de los alimentos

- Los alimentos se sirven con utensilios adecuados, evitando el contacto directo con las manos.
- Se mantienen protegidos de contaminación ambiental durante el servido.

- Se respetan las porciones y minutas establecidas por el componente nutricional del ICBF.

Objetivo de estos protocolos

Garantizar que los alimentos suministrados a los niños y niñas sean seguros, nutritivos e inocuos, previniendo enfermedades transmitidas por alimentos y protegiendo su salud y bienestar.

Petición: Deberían enviar fotos de las actividades de los niños, porque ingresan al jardín y uno como papá no se entera de nada de ellos sino hasta que salen, y no se sabe si participan o no en las actividades que realizan.

Respuesta: Agradecemos su sugerencia y comprendemos el interés de las familias por conocer las experiencias y actividades que desarrollan los niños y niñas durante su permanencia en la Unidad de Servicio. Para nosotros es fundamental fortalecer los vínculos entre la familia y el jardín infantil, así como mantener una comunicación cercana y oportuna.

Es importante señalar que las agentes educativas priorizan el acompañamiento, cuidado y atención integral de los niños y niñas durante la jornada, promoviendo su participación activa en las diferentes experiencias pedagógicas. Asimismo, se realizan procesos de retroalimentación con las familias sobre el desarrollo y participación de los niños y niñas, y de manera periódica se comparten registros fotográficos y evidencias de algunas actividades, garantizando en todo momento la protección de los derechos de imagen y la confidencialidad de la información.

Agradecemos su observación, la cual será tenida en cuenta para continuar fortaleciendo los canales de comunicación y la participación de las familias en los procesos de atención integral.

Petición: Estar más pendientes de la epidemia de piojos

Agradecemos su observación y el interés por contribuir al bienestar y la salud de los niños y niñas. Frente a la presencia de pediculosis (piojos), la Unidad de Servicio realiza acciones de promoción y prevención orientadas a las familias, así como el seguimiento y reporte oportuno de los casos identificados, de acuerdo con los lineamientos establecidos para el cuidado y la salud infantil.

Es importante resaltar que la prevención y el control de esta situación requieren un trabajo corresponsable entre las familias y el jardín infantil, mediante la revisión frecuente del cuero cabelludo, la realización de los tratamientos recomendados y la adopción de medidas de higiene necesarias para evitar la propagación.

Continuaremos fortaleciendo las acciones de sensibilización y orientación a las familias, con el propósito de garantizar el bienestar y la salud de todos los niños y niñas de la Unidad de Servicio.

Petición: Buenos días. Reciban un cordial saludo para todo el equipo del Jardín. Como familia, nos sentimos muy felices y agradecidos por el excelente trabajo que cada una de ustedes realiza con nuestros niños. Queremos felicitarlas por su dedicación, compromiso y cariño en cada una de las actividades que desarrollan. Por otro lado, nos gustaría compartir una sugerencia: sería muy valioso para las familias que, si es posible, los días viernes nos compartieran un video o resumen con las actividades realizadas durante la semana. Esto nos permitiría conocer y acompañar más de cerca los aprendizajes y experiencias de nuestros hijos. Muchas gracias por su atención y por la gran labor que realizan día a día.

Respuesta: Agradecemos sinceramente su sugerencia y el reconocimiento a la labor que se realiza diariamente con los niños y niñas de la Unidad de Servicio. Valoramos el interés de las familias por conocer y acompañar de manera cercana las experiencias y aprendizajes que vivencian sus hijos durante la jornada.

Al respecto, es importante mencionar que las agentes educativas priorizan el cuidado, la atención y el acompañamiento integral de los niños y niñas durante el desarrollo de las experiencias pedagógicas, por lo que el registro audiovisual permanente puede verse limitado. No obstante, se tendrá en cuenta su valiosa sugerencia con el fin de fortalecer los canales de comunicación con las familias y continuar compartiendo, de manera periódica, evidencias y momentos significativos de las actividades realizadas, garantizando siempre la protección de los derechos de imagen y la confidencialidad de la información de los niños y niñas.

Agradecemos sus aportes, los cuales contribuyen al mejoramiento continuo de los procesos y al fortalecimiento de la corresponsabilidad entre las familias y el jardín infantil.

Agradecemos su observación y el interés por el bienestar de los niños y las niñas. Se tendrá en cuenta su comentario y se reforzarán las acciones de acompañamiento, supervisión y atención permanente por parte del equipo pedagógico durante las diferentes actividades, con el fin de garantizar ambientes seguros y protectores para todos. Sus aportes son valiosos para fortalecer continuamente la calidad del servicio que brindamos.

Cordialmente,

Valentina Valencia Z.
PSICÓLOGA
T.P. 245834

Valentina Valencia Zuluaga
Profesional Psicosocial
H.I Estrellitas de Colores