Línea gratuita de atención al cliente 018000945457

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20265060071361
Fecha: 11-11-2026

Señor (a)

PQRSF ANONIMO ANONIMO ANONIMO
****
N/A
Arauca - Arauca

Asunto: Respuesta a 20263060428422 del 27 de Octubre de 2026 PQRSF - QUEJA

Cordial saludo,

La Caja de Compensación Familiar de Arauca – COMFIAR, a través de la Gerencia de Servicios Sociales y el Colegio COMFIAR, en atención a la queja anónima presentada bajo el radicado No. 2026-306-042842-2 del 27 de octubre de 2026, relacionada con presuntas situaciones de acoso escolar, apodos, burlas, exclusión y dificultades de convivencia en los grados de básica primaria, se permite dar respuesta a los hechos y solicitudes formuladas.

Para tal efecto, se tuvieron en cuenta los procedimientos establecidos en el Manual de Convivencia institucional, las actuaciones adelantadas desde Coordinación de Convivencia y Psicoorientación, las estrategias pedagógicas y preventivas implementadas durante el año escolar y los mecanismos de atención y seguimiento previstos en la normativa vigente.

En consecuencia, se procede a dar respuesta en los siguientes términos:

I. HECHOS

PRIMERO: Mediante PQRSF radicada el 27 de octubre de 2026, presentada de manera anónima por quien se identifica como padre de familia de un estudiante de básica primaria del Colegio COMFIAR, se pusieron en conocimiento presuntas situaciones relacionadas con la convivencia escolar, manifestando, entre otros aspectos, lo siguiente:

- *Presunta utilización reiterada de apodos, sobrenombres, burlas en clase y situaciones de exclusión por parte de estudiantes de primaria, que, según lo manifestado, estarían afectando el bienestar emocional de algunos compañeros.*

- *Inconformidad frente a la actuación institucional ante estas conductas, señalando una presunta falta de intervención oportuna y de aplicación de los procedimientos establecidos para la atención del acoso escolar.*
- *Preocupación por la posible normalización de comportamientos que pueden afectar las relaciones interpersonales, la integración y el bienestar de los estudiantes.*
- *Solicitud de activación de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar, intervención del Comité Escolar de Convivencia, información sobre los reportes efectuados en SIUCE y fortalecimiento de las responsabilidades docentes en materia de identificación y atención de situaciones de convivencia.*
- *Requerimiento de acciones pedagógicas preventivas, acompañamiento psicológico, mecanismos confidenciales de reporte y seguimiento institucional con responsables y plazos.*

II. FRENTE A LOS HECHOS

El Colegio COMFIAR reconoce la importancia de garantizar ambientes escolares seguros, respetuosos e incluyentes, así como de atender oportunamente las situaciones que puedan afectar la dignidad, integridad y bienestar de los niños, niñas y adolescentes. En este sentido, se precisa que la institución cuenta con procedimientos establecidos para la identificación, atención y seguimiento de situaciones que afectan la convivencia escolar, conforme a la Ruta de Atención Integral y las disposiciones del Manual de Convivencia institucional.

Durante el año escolar 2026, desde Coordinación de Convivencia, Psicoorientación y las direcciones de grupo se han desarrollado actuaciones de escucha, acompañamiento en aula, orientaciones formativas y estrategias pedagógicas dirigidas al fortalecimiento de la convivencia en los grados de básica primaria. Estas acciones se han complementado con espacios de sensibilización y acompañamiento adelantados con apoyo de entidades externas, entre ellas la Defensoría del Pueblo, abordando temas relacionados con la prevención del acoso escolar, el respeto por las diferencias, la resolución pacífica de conflictos y el buen trato.

Asimismo, mediante los espacios de dirección de grupo o titulaturas se han implementado actividades pedagógicas orientadas a atender las necesidades particulares de convivencia identificadas en cada grado, promoviendo la empatía, el respeto, la adecuada comunicación y el reconocimiento de las consecuencias de comportamientos que puedan afectar a los compañeros. Estas estrategias forman parte del trabajo preventivo y formativo desarrollado por la institución, sin limitarse exclusivamente a la atención de situaciones particulares.

Frente a las situaciones de convivencia conocidas durante el año escolar, la institución ha adelantado actuaciones de indagación, recopilación de versiones, orientación pedagógica y acompañamiento desde las instancias competentes, de acuerdo con las características de

los hechos identificados. Cuando corresponde, se aplican los protocolos de la Ruta de Atención Integral, se informa a los acudientes, se efectúan los registros pertinentes y se presentan las situaciones ante el Comité Escolar de Convivencia para su valoración y seguimiento, conforme a las disposiciones legales y al Manual de Convivencia.

Es importante precisar que las situaciones reportadas son objeto de valoración individual, diferenciando las manifestaciones recibidas de los hechos efectivamente identificados, sin que toda conducta inadecuada o dificultad en las relaciones interpersonales constituya automáticamente una situación de acoso escolar. Las actuaciones institucionales se desarrollan considerando la naturaleza de los hechos, su posible reiteración, la edad y el grado de madurez de los estudiantes involucrados, garantizando el debido proceso y la protección de sus derechos.

En consecuencia, el Colegio COMFIAR reitera que las situaciones que puedan afectar la convivencia escolar en básica primaria son atendidas mediante los procedimientos institucionales correspondientes, complementados con estrategias de promoción, prevención y acompañamiento orientadas al fortalecimiento de ambientes escolares seguros y respetuosos.

III. FUNDAMENTOS DE DERECHO

La parte peticionaria fundamenta su solicitud en los siguientes aspectos:

- *Derecho fundamental de petición: Invoca el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1755 de 2015, solicitando una respuesta de fondo dentro del término legal correspondiente.*
- *Protección integral de los niños, niñas y adolescentes: Hace referencia a la Ley 1098 de 2006, particularmente a sus artículos 43 y 44, relacionados con las obligaciones de protección que corresponden a los establecimientos educativos frente a situaciones de maltrato, humillación, discriminación y burlas.*
- *Prevención y atención del acoso escolar: Invoca la Ley 1620 de 2013 y el Decreto 1075 de 2015, solicitando la aplicación de la Ruta de Atención Integral, la intervención del Comité Escolar de Convivencia y el reporte de las situaciones correspondientes en SIUCE.*
- *Responsabilidades institucionales: Solicita el fortalecimiento de las actuaciones docentes, la implementación de estrategias pedagógicas, el acompañamiento desde Psicoorientación y el seguimiento a las situaciones que puedan afectar la convivencia escolar.*

IV. FRENTE A LOS FUNDAMENTOS DE DERECHO

En atención a los fundamentos invocados, se precisa que los artículos 43 y 44 de la Ley 1098 de 2006 establecen obligaciones para los establecimientos educativos relacionadas con la protección de los estudiantes frente a situaciones de maltrato, agresión, humillación, discriminación y burlas, así como la adopción de mecanismos de prevención y atención que garanticen el respeto por su dignidad e integridad.

Por su parte, la Ley 1620 de 2013 y el Decreto 1965 de 2013, compilado en el Decreto 1075 de 2015, establecen las responsabilidades institucionales y los procedimientos para la atención de situaciones que afectan la convivencia escolar. Particularmente, los artículos 40, 42 y 43 del Decreto 1965 de 2013 regulan la clasificación de las situaciones y los protocolos de atención correspondientes a las situaciones Tipo I y Tipo II.

En concordancia con lo anterior, el Manual de Convivencia del Colegio COMFIAR, código ML-CL-01, versión 06, establece en su artículo 48, literal E, numeral 4, el deber de dirigirse a las personas por su nombre, evitando sobrenombres que las afecten. Asimismo, los artículos 95, 96 y 97 contemplan la clasificación, valoración y medidas pedagógicas y disciplinarias aplicables a situaciones Tipo II, incluyendo disposiciones relacionadas con expresiones ofensivas, burlas y apodos de mal gusto.

En este sentido, las actuaciones institucionales se desarrollan conforme a la valoración de los hechos identificados, considerando las circunstancias particulares, la edad y el grado de madurez de los estudiantes, con garantía del debido proceso, el interés superior del menor y la confidencialidad de la información.

V. SOLICITUDES

De conformidad con el escrito radicado, se identifican las siguientes solicitudes:

- *PRIMERA: Activar la Ruta de Atención Integral y el protocolo Tipo II en los grupos de primaria.*
- *SEGUNDA: Convocar de forma extraordinaria al Comité Escolar de Convivencia y dejar constancia en acta.*
- *TERCERA: Informar qué se hizo con los reportes de acoso de primaria durante el año 2026 y si fueron registrados en SIUCE.*
- *CUARTA: Instruir por escrito a los docentes de primaria sobre su obligación de intervenir de inmediato y reportar las situaciones identificadas.*
- *QUINTA: Realizar acciones pedagógicas de convivencia en primaria y reforzar el acompañamiento durante los descansos.*
- *SEXTA: Garantizar acompañamiento psicológico a los estudiantes afectados y seguimiento, con sus familias, a quienes ejerzan conductas de agresión.*
- *SÉPTIMA: Habilitar un canal confidencial de reporte para padres de familia y comunicar el trámite dado a los reportes.*
- *OCTAVA: Establecer un plan de seguimiento con responsables y plazos.*

VI. DE LAS PRETENSIONES

PRIMERO: Frente a la solicitud de activar la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar y el protocolo correspondiente a situaciones Tipo II en básica primaria, se precisa que el Colegio COMFIAR cuenta con procedimientos institucionales para identificar, atender y realizar seguimiento a las situaciones que puedan afectar la convivencia escolar, conforme a la Ley 1620 de 2013, el Decreto 1965 de 2013 y el Manual de Convivencia institucional.

La aplicación de estos protocolos se efectúa de acuerdo con la valoración y clasificación de los hechos identificados, mediante actuaciones de escucha, verificación, orientación pedagógica, información a los acudientes, adopción de medidas de protección y seguimiento, según corresponda. En las situaciones que reúnen los criterios de Tipo II, se aplica el procedimiento previsto en el artículo 43 del Decreto 1965 de 2013, incluida la intervención del Comité Escolar de Convivencia y el registro correspondiente en SIUCE.

En consecuencia, se precisa que la institución cuenta con mecanismos de atención y no desconoce las situaciones que afectan la convivencia escolar; por el contrario, adelanta las actuaciones pertinentes conforme a los hechos conocidos, garantizando los derechos y el debido proceso de los estudiantes involucrados.

SEGUNDO: Frente a la solicitud de convocar extraordinariamente al Comité Escolar de Convivencia, se informa que el 9 de noviembre de 2026 se llevó a cabo una sesión extraordinaria de dicho Comité, durante la cual se presentó para su conocimiento, análisis y seguimiento una situación de convivencia escolar identificada en básica primaria.

Asimismo, se socializó la queja anónima radicada bajo el No. 2026-306-042842-2, relacionada con presuntas situaciones de acoso escolar, apodos, burlas y dificultades en las relaciones interpersonales de los estudiantes de primaria, con el propósito de poner en conocimiento de sus integrantes las preocupaciones manifestadas y valorar las actuaciones institucionales correspondientes.

Las intervenciones y los asuntos tratados durante la sesión quedaron consignados en el acta respectiva, conforme a los procedimientos establecidos en el Manual de Convivencia del Colegio COMFIAR

TERCERO: Frente a la solicitud de información sobre los reportes de presunto acoso escolar conocidos durante el año 2026 en básica primaria, se precisa que las situaciones puestas en conocimiento de la institución han sido objeto de valoración y seguimiento conforme a los procedimientos establecidos en el Manual de Convivencia y la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar.

De acuerdo con la naturaleza y características de los hechos identificados, se han adelantado actuaciones de escucha, verificación, orientación pedagógica, acompañamiento desde Psicoorientación, reuniones con acudientes y seguimiento institucional. Asimismo, se han efectuado los registros correspondientes en el Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar (SIUCE), conforme a los criterios de clasificación y reporte aplicables.

Se precisa que las actuaciones individuales y los registros de convivencia de los estudiantes están sujetos a reserva y protección de datos personales, razón por la cual no se divulga información que permita identificar a los menores involucrados.

CUARTO: Frente a la solicitud de instruir por escrito a los docentes de primaria sobre sus responsabilidades de intervención y reporte de situaciones de convivencia escolar, se precisa que estas obligaciones se encuentran establecidas en la Ley 1620 de 2013 y en el Manual de Convivencia institucional, y han sido objeto de socialización y orientación durante el año escolar, mediante espacios de acompañamiento y reuniones institucionales, de los cuales reposan los respectivos registros y actas.

Asimismo, se han desarrollado actividades de sensibilización con apoyo de entidades externas, entre ellas la Defensoría del Pueblo, orientadas a fortalecer la prevención, identificación y atención de situaciones que puedan afectar la convivencia escolar. No obstante, la observación formulada será tenida en cuenta para continuar reforzando las orientaciones dirigidas al personal docente, especialmente en lo relacionado con la intervención oportuna, el reporte de situaciones identificadas y la aplicación de los procedimientos establecidos en la Ruta de Atención Integral y el Manual de Convivencia.

QUINTO: Frente a la solicitud de implementar acciones pedagógicas de convivencia en primaria y reforzar el acompañamiento durante los descansos, se informa que el Colegio COMFIAR ha desarrollado estrategias formativas y preventivas dirigidas al fortalecimiento de las relaciones interpersonales, el respeto, la empatía y el reconocimiento de las consecuencias de comportamientos que puedan afectar a los demás.

Estas acciones comprenden actividades de sensibilización, espacios de dirección de grupo o titulaturas, jornadas de convivencia e integración escolar y utilización de herramientas pedagógicas como el Violentómetro, ajustadas a las necesidades identificadas en los diferentes grados. De igual manera, el acompañamiento y la supervisión docente durante los espacios de ingreso, descanso y salida hacen parte de las responsabilidades institucionales orientadas a garantizar el bienestar y la protección de los estudiantes.

En consecuencia, la recomendación formulada será considerada dentro de la continuidad y fortalecimiento de las estrategias pedagógicas y preventivas, conforme a las necesidades particulares de cada grupo y a los procedimientos establecidos en el Manual de Convivencia.

S**EXTO:** Frente a la solicitud de garantizar acompañamiento psicológico a los estudiantes afectados y seguimiento a quienes ejerzan conductas de agresión, se precisa que el Colegio COMFIAR cuenta con el servicio de Psicoorientación, desde el cual se desarrollan espacios de escucha, orientación y acompañamiento individual o grupal, de acuerdo con las necesidades identificadas.

Estas actuaciones se articulan con Coordinación de Convivencia, los docentes y los acudientes, según corresponda, procurando la protección integral de los estudiantes y el fortalecimiento de sus relaciones interpersonales. Cuando se identifiquen circunstancias que requieran atención especializada o medidas de restablecimiento de derechos, se realizarán las remisiones correspondientes a las entidades competentes, conforme a la normativa vigente.

SÉPTIMO: Frente a la solicitud de habilitar un canal confidencial para el reporte de situaciones de convivencia escolar, se informa que el Colegio COMFIAR cuenta con mecanismos institucionales de atención mediante los cuales los padres de familia y demás integrantes de la comunidad educativa pueden presentar inquietudes, quejas o reportes que requieran verificación.

Para tal efecto, se encuentran disponibles el correo electrónico colegio@comfiar.com.co, los canales oficiales de PQRSF de COMFIAR y la atención directa ante docentes, Coordinación de Convivencia y Rectoría, de acuerdo con el procedimiento institucional correspondiente.

Las comunicaciones recibidas son objeto del trámite y valoración que corresponda, garantizando la reserva de la información y la protección de los datos personales de los menores de edad involucrados. Tratándose de reportes anónimos, la institución podrá adelantar las actuaciones pertinentes con base en la información suministrada, sin que la ausencia de identificación del peticionario constituya, por sí sola, un impedimento para valorar los hechos. La comunicación de resultados se realizará a través de los medios habilitados, respetando las restricciones legales de confidencialidad.

OCTAVO: En relación con la solicitud de establecer un plan de seguimiento con responsables y plazos, se precisa que el Colegio COMFIAR desarrolla actuaciones de seguimiento y acompañamiento a las situaciones de convivencia escolar conforme a los procedimientos establecidos en el Manual de Convivencia y a las necesidades identificadas en cada caso.

Estas actuaciones se encuentran a cargo de las instancias institucionales competentes, entre ellas los docentes, la Coordinación de Convivencia, Psicoorientación y Rectoría, de acuerdo con la naturaleza de las situaciones y las responsabilidades correspondientes.

Teniendo en cuenta las estrategias y actuaciones ya adelantadas durante el año escolar, así como la etapa de cierre del calendario académico, no se considera procedente establecer un cronograma general adicional con fechas periódicas para el periodo restante. Lo anterior no implica la finalización automática de los procesos de atención ni excluye la adopción de medidas particulares de seguimiento cuando las circunstancias identificadas y el protocolo aplicable así lo requieran.

VII. CONSIDERACIONES FINALES

El Colegio COMFIAR reitera que la convivencia escolar constituye una responsabilidad compartida entre la institución educativa, los estudiantes y sus familias, razón por la cual resulta fundamental mantener una comunicación respetuosa, oportuna y articulada para la identificación y atención de situaciones que puedan afectar el bienestar de la comunidad educativa.

En este sentido, se invita a los padres de familia y acudientes a utilizar los canales institucionales y observar el conducto regular contemplado en el artículo 47 del Manual de Convivencia, acudiendo a las instancias correspondientes para comunicar oportunamente las situaciones conocidas, sin perjuicio de la atención inmediata que requieran los hechos que puedan comprometer los derechos o la integridad de los estudiantes.

Se precisa que la valoración de las situaciones de convivencia se efectúa considerando los hechos identificados, las circunstancias particulares y las características propias de la edad y grado de madurez de los estudiantes involucrados, garantizando el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, el debido proceso y la confidencialidad de su información.

Finalmente, respecto de la solicitud de publicación de la respuesta en los canales institucionales, se precisa que la divulgación pública de información relacionada con convivencia escolar debe observar las disposiciones legales sobre protección de datos personales, intimidad y reserva de la información de menores de edad. En consecuencia, cualquier publicación de una versión pública de la respuesta deberá excluir información que permita identificar a estudiantes o divulgar actuaciones individuales de sus expedientes de convivencia.

Agradecemos su comunicación y reiteramos nuestro compromiso con la atención oportuna de las solicitudes presentadas por la comunidad educativa y el fortalecimiento continuo de los diferentes procesos institucionales.

Para aclarar cualquier inquietud, duda o requerimiento adicional, favor comunicarse a través de los siguientes canales de atención:

- ✓ **Línea telefónica PBX:** 607 885 8000, extensiones 301 - 306
- ✓ **WhatsApp:** 317 641 7114
- ✓ **Correo electrónico:** colegio@comfiar.com.co

Asimismo, acercarse a las sedes de la **Caja de Compensación Familiar de Arauca – COMFIAR**, durante el horario de atención al ciudadano donde con gusto le atenderemos:

- ✓ **Lunes a jueves:** de 7:30 a. m. a 12:00 m. y de 2:00 p. m. a 6:00 p. m.
- ✓ **Viernes:** de 7:30 a. m. a 12:00 m. y de 2:00 p. m. a 5:30 p. m.

Atentamente;

JAIRO ANTONIO BOBADILLA GUARIN
Rector Colegio Comfiar

Proyectó: GENESIS DAILI MORENO TOVAR
Coordinadora de Convivencia

Revisó: JULIAN DAVID COLMENARES
Gerente División Servicios Sociales