

1510100 - 4910

00910

Tunja,

13 AGO. 2019

Señor(a)

ANÓNIMO(A)

Tunja

**REF: RESPUESTA A SIM # 1761543677**

Cordial Saludo:

Teniendo en cuenta el radicado No. 1761543677, donde usted pone en conocimiento presuntas fallas en el servicio del programa Desarrollo Infantil en Medio Familiar correspondiente a la Unidad de Servicio Tucrecer Samacá D1, el cual opera en la iglesia cristiana ubicada en la vereda el Gacal del Municipio de Samacá, nos permitimos informarle que el Centro Zonal Tunja 1 realizó acompañamiento al personal que brinda la atención, revisó documentos relacionados con el componente pedagógico, revisó formatos de entrega de complemento nutricional y refrigerios, además se realizaron entrevistas con diversas usuarias del programa con el objetivo de indagar sobre posibles fallas relacionadas con la calidad del servicio, entrega de alimentos u otras anomalías mediante acta del 24 de julio de 2019. Adicionalmente, el Centro Zonal realizó las siguientes acciones en articulación con el operador Tucrecer, mediante acta del 22 de julio de 2019.

- 1) Realizó Comité Técnico Operativo extraordinario con la Representante Legal del operador Tucrecer donde se instó a tomar acciones administrativas que permitan detectar presuntas fallas en la prestación del servicio.
- 2) Se identificó que la Agente Educativa Isaura Fonseca no presta servicio en la vereda el Gacal, pese a que usted la relaciona en el reclamo con presuntas fallas del servicio; en efecto se estableció que ella labora en cuatro puntos de servicio diferentes a la vereda el Gacal. Por tal razón se indagó sobre sus conductas en general en el entorno laboral, pretendiendo llegar a determinar la ocurrencia de algún caso de convivencia laboral como la que usted relaciona, sin encontrar alguna situación anómala.
- 3) En acta de comité técnico operativo de fecha 22 de julio de 2019, se pactó con la Representante Legal la revisión de las circunstancias que usted refiere, generando actas de seguimiento en la prestación del servicio a través del Comité Control Social establecido al interior de las unidades de servicio que vincula el contrato de aporte No. 093 suscrito entre el ICBF y la Fundación Tucrecer.



ICBFColombia

[www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)



@ICBFColombia



@icbfcolombiaoficial

- 4) De acuerdo a los compromisos pactados en el comité técnico operativo de fecha 22 de julio de 2019, con la representante legal de Tucrecer, el operador allegó al Centro Zonal los resultados del estudio del presente caso, mediante radicado No. 1642 con fecha de 30 de julio de 2019, en el cual soporta actas de visita, registro fotográfico, registros de asistencia, entre otros donde no se evidencian presuntas fallas en la prestación del servicio;

Los soportes fueron analizados por el equipo interdisciplinar de apoyo a la supervisión de contratos de aporte, estableciéndose que no hay elementos de fondo que permitan inferir presuntas fallas relacionadas con la calidad del servicio y la entrega del complemento nutricional y/o refrigerios. Por tanto, si no existen otras razones además de las inicialmente expuestas por usted, espero de este modo atender de fondo y en términos de tiempo su reclamo.

Finalmente agradezco se mantenga la mirada objetiva por parte de la comunidad en la prestación de servicio con calidad que debe imperar en estos contratos de aporte dirigidos a la atención integral de la primera infancia.

Cordialmente,



**JOSE ARIEL ANZOATEGUI ARIZA**  
**Coordinador del Centro Zonal Tunja 1.**

Aprobó: José Ariel Anzoategui Ariza/ Coordinador CZ Tunja 1  
Revisó: José Ariel Anzoategui Ariza/ Coordinador CZ Tunja 1  
Proyectó: José David Muñoz / Centro Zonal Tunja 1.