

55001

Al contestar cite este número



Radicado No:

202655001000021221

Pereira, 10 de abril de 2026

CIUDADANO ANONIMO PEREIRA
CL 1
RISARALDA - PEREIRA_RISARALDA

Respuesta a solicitud - Radicado No. 176494991

Cordial saludo,

En atención a la solicitud presentada de manera anónima, mediante la cual manifiesta inconformidad con la prestación del servicio en los Jardines Comunitarios del barrio Villa Ligia, relacionada con presuntos cambios en los horarios de atención y el manejo de la cuota de participación, nos permitimos informar lo siguiente:

Una vez recibida la solicitud, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, a través del Centro Zonal Pereira, realizó visita de verificación en campo a una de las Unidades de Servicio referidas, con el fin de validar las situaciones expuestas.

Como resultado de la visita, se evidenció que durante el mes de marzo se presentaron algunas situaciones puntuales que implicaron ajustes en la atención, tales como la realización de escuela de padres, el tiempo compensando por haber ejercido el derecho al voto y la asistencia a actividades propias de organización del talento humano, como los encuentros de Grupo de Estudio y Trabajo (GET) de madres comunitarias y la jornada de paro .

Es importante precisar que, de acuerdo con las guías operativas y el Manual Técnico de la Modalidad Familiar y Comunitaria, estas actividades hacen parte de la operación normal del servicio, en tanto contribuyen al fortalecimiento de las

familias, al mejoramiento de las prácticas de cuidado y crianza, y a la cualificación del talento humano, por lo cual pueden generar ajustes programados en la prestación del servicio.

En este sentido, no se evidenció un incumplimiento generalizado en los horarios de atención, sino situaciones específicas derivadas de actividades propias del servicio, las cuales, según lo manifestado, fueron informadas previamente a los padres de familia.

No obstante, comprendemos la preocupación expresada, especialmente cuando estos cambios pueden impactar la organización laboral y familiar de los acudientes. Por ello, se han definido acciones orientadas al mejoramiento del servicio, entre ellas:

- La aplicación de una encuesta de satisfacción a los padres, madres y/o cuidadores, por parte de la supervisión del contrato, con el fin de conocer de manera más amplia la percepción de la comunidad frente a los horarios y la atención.
- La solicitud a la Entidad Administradora del Servicio (EAS) para la formulación de un plan de trabajo, orientado a fortalecer los procesos de comunicación y socialización con las familias, incluyendo lo relacionado con los horarios y la cuota de participación.
- Respecto a la cuota de participación, se reitera que cualquier aspecto relacionado con esta debe ser debidamente informado y socializado con las familias, garantizando la transparencia y el conocimiento de los usuarios.

Finalmente, agradecemos su comunicación, la cual permite identificar oportunidades de mejora y continuar fortaleciendo la calidad del servicio brindado a las niñas y niños.

Esta respuesta es otorgada en los términos estipulados por la Resolución 3962 del 6

de mayo de 2016 y su respectiva guía G1 RC; y se procede a cerrar la petición en el sistema de información misional, quedando el ICBF atento a recibir nueva información para actuar según sea la pertinencia.

Para finalizar le informamos que los datos personales suministrados serán utilizados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales del ICBF, Ley 1581 de 2012, Decreto 1074 de 2015 para evitar su adulteración, pérdida, consulta o acceso no autorizado o fraudulento.

Cordialmente,



SANDRA PATRICIA FONSECA LOPEZ
Coordinadora
Centro Zonal Pereira

Proyectó: Marisol Ayala Parra

Para que sirva de Legal Notificación se fija a los **10 días del mes de abril de 2026 a las 8:00 A.M.** de conformidad con lo establecido en el Artículo 69 Ley 1437 de 2011, por el término de 05 días, advirtiendo que la presente notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.



SANDRA PATRICIA FONSECA LOPEZ
Profesional Especializado
Coordinadora Centro Zonal Pereira

Constancia de Desfijación: El presente AVISO se desfija el **16 abril de 2026** siendo las **5:00 PM**



SANDRA PATRICIA FONSECA LOPEZ
Profesional Especializado
Coordinadora Centro Zonal Pereira