Al contestar cite este número

Radicado No:
202631001000207191

Medellín, 17 de noviembre de 2026

Señor (a)
ANONIMO
Correo electrónico: No reporta
Teléfono: No reporta
Dirección: no reporta
Medellín - Antioquia

ASUNTO: Respuesta Derecho de Petición – Queja radicado mediante SIM 10789377.

Cordial saludo,

En atención a la petición radicada por Usted donde se indican las siguientes precisiones aquí relacionadas manifestando que:

“Mediante ORFEO N° 202631001000254312 se recibe reporte anónimo de presunto maltrato hacia niños y niñas beneficiarios del Hogar Comunitario Los Preciosos, ejercido por la señora María Eugenia Giraldo quien tiene a su cargo el Hogar Comunitario, ubicado en la siguiente dirección: cll 51 A # 95 - 54, Piso 1, barrio San Isidro.
Se anexa documento.”

Una vez allegada la petición al Centro Zonal Nororiental el supervisor del contrato Jainer Montero Quintero, remite correo electrónico el día 27 de octubre de la presente anualidad el derecho de petición a la Entidad Administradora del Servicio la FUNDACION FUTURO CENTRADO, con el fin de obtener información detallada, verificable y actualizada frente a la situación expuesta por el anónimo, garantizando de esta manera el principio de oportunidad y transparencia administrativa, con relación a la UDS Hogar Comunitario Los Preciosos y tome las acciones pertinentes para evitar inconvenientes con los padres usuarios o cuidadores.

Por parte del centro zonal Nororiental el día 27 de octubre de la presente anualidad siendo las 9: 00 am se realiza visita en la unidad de servicio Los Preciosos con código de identificación 050011132334, se reunieron la señora María Eugenia Giraldo madre comunitaria de la UDS mencionada quien hace parte de la EAS Futuro Centrado y Hansly Yassy Murillo Moreno del equipo de seguimiento a la ejecución rol técnico del centro zonal Nororiental con el propósito de verificar versión según lo relatado en PQRS relacionada con presunto maltrato a los usuarios y a su vez se verifica las condiciones de calidad en el servicio.

Conforme a lo anteriormente descrito la madre comunitaria María Eugenia Giraldo refiere lo siguiente: “Con las únicas personas que he tenido problemas es con los vecinos del lado. Desde el año 2024 el señor Hernando González y la esposa Martha Cecilia Mejía ubicados al costado de mi vivienda segundo piso pusieron queja por construcción sin licencia debido al cambio del techo de la UDS. El vecino quiere que retire el techo y que no tenga la unidad de servicio porque le fastidia la bulla de los culicagados según manifiesta el vecino argumentado por la señora Giraldo”.

“La madre comunitaria María Eugenia Giraldo manifestó que el techo de su vivienda se cambió por motivo que no reunía las condiciones debido que el techo estaba muy malo y por seguridad lo cambiaron además el agua le ingresaba a la vivienda y sumado a ello le caía goteras a la vivienda. Anteriormente por seguridad la atención pedagógica se prestaba en otro espacio en una habitación. Una vez se adecuó el espacio se reubicó donde se brinda la atención hoy a los niños. Manifiesta la madre comunitaria que el señor de la vivienda del lado anteriormente tenía una cámara ubicada hacia el costado de la UDS, además argumenta que el vecino del lado inicialmente iba hacer una reforma y puso una plancha el cual se salió de los linderos el cual ha causado desacuerdos.



Foto: Nuevo techo unidad de servicio Los Preciosos

Durante la visita de seguimiento a la ejecución rol técnico a la fecha se cuenta con tres visitas con la última verificación del 27 de octubre 2026, de acuerdo a lo observado no se evidencia que se presente situaciones por parte de la madre

comunitaria de maltrato, zarandeo, gritos, no atención a sus necesidades físicas y emocionales. En las visitas se observa que la relación entre los participantes y la madre comunitaria es afectuosa, respetuosa, además se observa que los niños acatan normas y cuentan con valores, sumado a ello comparten entre sí y son participativos en el momento de las actividades dirigida por la madre comunitaria.

En este sentido también se verifica en el aplicativo cuéntame y RAM que a la fecha la UDS cuenta con 12 usuarios en edades (6 usuarios de 4 años, 3 usuarios de 3 años y 3 usuarios de 2 años). Los usuarios cuentan con pólizas y tercera toma de datos antropométricos se evidencia en formato establecido por el ICBF, se observa el directorio de las familias, planeación del mes y observador diligenciado a la fecha entre otros.11 usuarios cuentan con garantías de derechos en salud y una usuaria tiene desactualizado crecimiento y desarrollo el cual se evidencia cita programada para el 04 de noviembre de los corrientes.

Por otra parte, desde el equipo de seguimiento a la ejecución con rol técnico se realizan llamadas de verificación a padres y madres usuarios del Hogar Comunitario. En términos generales, las personas consultadas manifiestan sentirse satisfechas con el servicio recibido, señalan que la atención prestada es de calidad y expresan que los niños y las niñas se encuentran bien en la unidad de servicio.

RESPUESTA PADRES USUARIOS
Buzón
Se siente muy contenta con el servicio, ya lleva un año la niña en esta UDS y no tiene ningún inconveniente.
Me siento muy contenta con el servicio, la profe es excelente mi niño entro todavía utilizando pañal, pero en la UD se vio el progreso de inmediato, ya no utiliza pañal, tiene la lengua más suelta, come muy bien, la profe es muy querida. El niño inicio este año.
La profe es excelente, mi niño lleva 3 años con ella, sale este año para preescolar, la profe es muy cariñosa con los niños, la alimentación es muy buena, la atención es muy buena.
Correo de voz
Buzón
Buzón
La atención es super bien la profe vive pendiente de los niños es aseada, organizada, llama cuando el niño no asiste al hogar y no he tenido dificultad a los niños los trata muy bien. Yo me voy a cambiar de domicilio y no me gustaría pasarme porque uno no consigue una profe así.
El servicio me parce muy bien la profe es demasiado atenta con los niños me ha ayudado mucho con el desarrollo de la niña y he visto el avance. Todos mis familiares han estudiado allí y le tenemos mucha confianza por lo mismo.
Buzón
No se logra contactar
No se logra contactar

Acto seguido la Entidad Administradora de servicio EAS FUNDACION FUTURO CENTRADO mediante informe remitido vía correo electrónico el 03 de noviembre de 2026, refiere lo siguiente:

“De acuerdo con las observaciones realizadas por los profesionales del equipo interdisciplinario en los espacios de acompañamiento y seguimiento a la Unidad de Servicio, no se han advertido situaciones que indiquen dificultades en el trato, cuidado, atención o relacionamiento con los niños y las niñas. Por el contrario, se reconoce que la atención brindada ha sido satisfactoria, evidenciándose disposición, compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades propias de su rol como madre comunitaria.

Así mismo, es importante señalar que, a la fecha, el equipo interdisciplinario no ha recibido reportes, quejas, manifestaciones o alertas por parte de las familias, padres, madres o acudientes de los niños y las niñas que permitan identificar presuntas situaciones de inconformidad, dificultades en la prestación del servicio o hechos que puedan comprometer su bienestar y protección integral. De igual manera, en el marco de las intervenciones y el acompañamiento realizado desde las áreas psicosocial, pedagógica y nutricional, no se han puesto en conocimiento del equipo situaciones que requieran la implementación de acciones específicas de intervención, seguimiento especial o activación de rutas de atención relacionadas con el desempeño de la madre comunitaria.

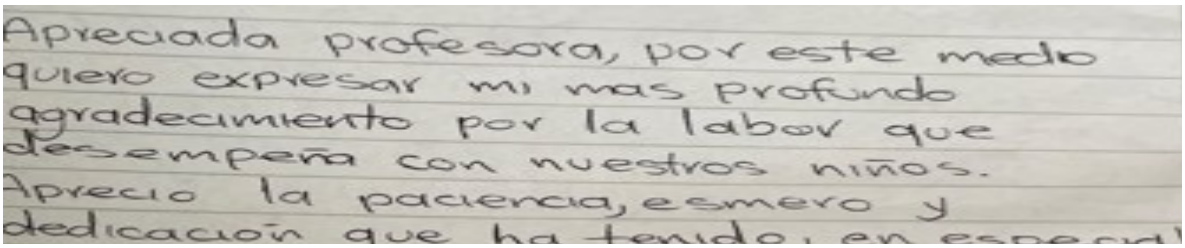
En virtud de lo anterior, y teniendo en cuenta la información conocida por el equipo interdisciplinario, las observaciones realizadas durante los acompañamientos y los reportes recibidos en el marco de sus funciones, se indica que no se cuenta con antecedentes de quejas, reportes o situaciones adversas relacionadas con la atención brindada por la madre comunitaria durante el periodo objeto de seguimiento. Por el contrario, se reconoce satisfactoriamente la labor que viene desempeñando y se considera pertinente continuar promoviendo el fortalecimiento de sus prácticas de atención y cuidado. Finalmente, la FUNDACIÓN FUTURO CENTRADO, a través de su equipo interdisciplinario, reitera su compromiso con el seguimiento permanente a las Unidades de Servicio, la calidad de la atención y la garantía de los derechos de los niños y las niñas, manteniendo la disposición para atender oportunamente cualquier novedad, inquietud o situación que sea puesta en

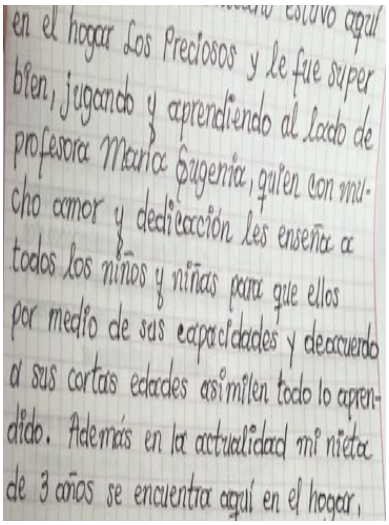
conocimiento de la entidad y que requiera valoración o intervención, conforme a los protocolos y rutas establecidos".

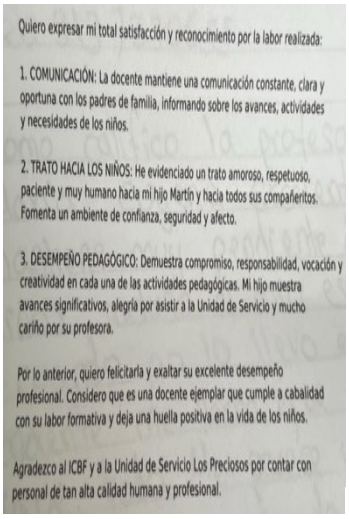
Posteriormente, el 04 de noviembre del año en curso siendo la 1:20 pm las profesionales Lina Marcela Restrepo y Lina Madrigal enlace de la Regional realizaron visita a la UDS Los Preciosos con código de identificación 050011132334. En esta visita se evidencia que el espacio se encuentra limpio y ordenado, además los niños y niñas tienen garantizado la ración alimentaria.

En la observación se percibe que los niños y niñas tienen confianza con la madre comunitaria, se acercan a ella con abrazos y se tornan respetuosos en la interacción se perciben felices durante la visita. Respecto al componente de salud y nutrición no se encuentran presuntas situaciones incumplidas.

A continuación, se incorpora algunas cartas con manifestaciones positivas de padres usuarios y/o cuidadores anexos al acta remitida por las profesionales en mención.


Apreciada profesora, por este medio
quiero expresar mi mas profundo
agradecimiento por la labor que
desempeña con nuestros niños.
Aprecio la paciencia, esmero y
dedicación que ha tenido, en especial


en el hogar Los Preciosos y le fue super bien, jugando y aprendiendo al lado de profesora Maria Eugenia, quien con mucho amor y dedicación les enseña a todos los niños y niñas para que ellos por medio de sus capacidades y de acuerdo a sus cortas edades asimilen todo lo aprendido. Además en la actualidad mi nieta de 3 años se encuentra aquí en el hogar.


Quiero expresar mi total satisfacción y reconocimiento por la labor realizada:

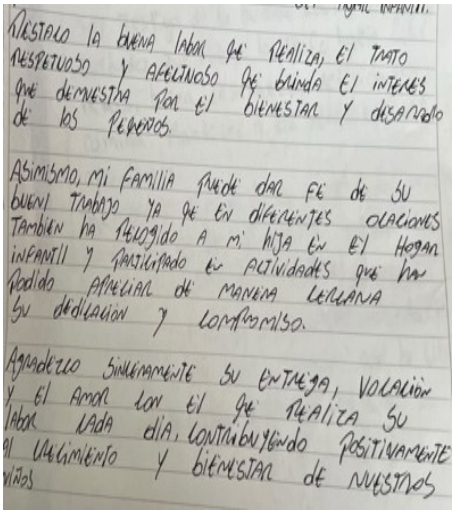
1. COMUNICACIÓN: La docente mantiene una comunicación constante, clara y oportuna con los padres de familia, informando sobre los avances, actividades y necesidades de los niños.

2. TRATO HACIA LOS NIÑOS: He evidenciado un trato amoroso, respetuoso, paciente y muy humano hacia mi hijo Martín y hacia todos sus compañeritos. Fomenta un ambiente de confianza, seguridad y afecto.

3. DESEMPEÑO PEDAGÓGICO: Demuestra compromiso, responsabilidad, vocación y creatividad en cada una de las actividades pedagógicas. Mi hijo muestra avances significativos, alegría por asistir a la Unidad de Servicio y mucho cariño por su profesora.

Por lo anterior, quiero felicitarla y exaltar su excelente desempeño profesional. Considero que es una docente ejemplar que cumple a cabalidad con su labor formativa y deja una huella positiva en la vida de los niños.

Agradezco al ICBF y a la Unidad de Servicio Los Preciosos por contar con personal de tan alta calidad humana y profesional.


Resalto la buena labor que realiza, el trato respetuoso y afectuoso que brinda el interés que demuestra por el bienestar y desarrollo de los pequeños.

Asimismo, mi familia puede dar fe de su buen trabajo ya que en diferentes ocasiones también ha alojado a mi hija en el Hogar infantil y participado en actividades que ha podido apreciar de manera cercana su dedicación y compromiso.

Agradezco sinceramente su entrega, vocación y el amor con el que realiza su labor cada día, contribuyendo positivamente al crecimiento y bienestar de nuestros niños

Se agradece la información suministrada, dado que contribuye al fortalecimiento del seguimiento y la calidad del servicio. Asimismo, se reitera el compromiso institucional con la garantía de los derechos, el bienestar y la adecuada atención de los niños y las niñas. No obstante, la información relacionada con la atención recibida y los hechos reportados continuará siendo objeto del seguimiento que corresponda, de acuerdo con las competencias institucionales y los procedimientos establecidos.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar reconoce y valora la participación activa de las familias y de las personas cuidadoras en la identificación y comunicación oportuna de situaciones que puedan afectar el bienestar y la garantía de derechos de los niños y las niñas. La información aportada por usted constituye un insumo importante para activar las verificaciones y actuaciones institucionales que correspondan.

Para finalizar el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar reitera su compromiso con la protección integral de los derechos de los niños y niñas, así como con la atención respetuosa y diligente de las solicitudes presentadas por la ciudadanía, en el marco de los principios de legalidad, buena fe, transparencia y responsabilidad institucional, se le informa que se continuará realizando seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales y al adecuado funcionamiento de la

Unidad de Servicio y seguiremos trabajando por la prevención y protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias.

Cordialmente,



JAINER MONTERO QUINTERO
Supervisor de Contratos de Aportes Primera Infancia
Centro Zonal Nororiental

Elaboró: Hansly Yassy Murillo Moreno - Enlace Seguimiento a la Ejecución Técnica – Centro Zonal Nororiental 