

Al contestar cite este número



Radicado No:

202633300000114931

Barranquilla, 28 de agosto de 2026

Sres.

COORDINADORES GRUPOS Y DEPENDENCIAS REGIONAL ATLANTICO

KR 46 No. 61 - 15

ATLANTICO - BARRANQUILLA

Respuesta a Derecho de Petición No. 12423946

Respetado(a) peticionario(a):

En atención al Derecho de Petición No. 12423946, mediante el cual se ponen en conocimiento presuntas situaciones relacionadas con la prestación del servicio de Hogar Sustituto del Centro Zonal Sabanalarga, específicamente respecto a la entrega de dotación personal y escolar, la asignación de beneficiarios en hogares sustitutos y la atención brindada por el equipo profesional del operador, se informa que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar adelantó las actuaciones de verificación correspondientes mediante mesa de trabajo realizada el día 26 de agosto de 2026, con la participación de representantes del operador Fundación Cedesocial, madres sustitutas líderes, profesionales del servicio Hogar Sustituto y equipo técnico de la Regional Atlántico.

Como resultado de la revisión efectuada, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. Dotación personal

Durante la verificación realizada se evidenció que la dotación personal sí es entregada a los niños, niñas y adolescentes vinculados al servicio mediante la estrategia de bonos canjeables establecida por el operador. No obstante, algunas madres sustitutas manifestaron que los recursos asignados resultan limitados frente a las necesidades de ciertos beneficiarios que ingresan al servicio sin prendas de vestir ni elementos básicos suficientes.

El operador aclaró que la entrega de la dotación se realiza conforme a los lineamientos contractuales y operativos vigentes, precisando además que los beneficiarios reciben periódicamente bonos de reposición para contribuir al mantenimiento de sus elementos personales.

Adicionalmente, se revisó la situación relacionada con los bonos de cumpleaños. Las madres sustitutas indicaron que en algunas oportunidades recibieron orientaciones según las cuales dichos bonos debían utilizarse exclusivamente para la compra de juguetes. Frente a esta situación, se identificó la necesidad de fortalecer y unificar los criterios técnicos del equipo profesional respecto a la aplicación de los lineamientos institucionales relacionados con este beneficio.

2. Dotación escolar

Respecto a la entrega de dotación escolar, las madres sustitutas manifestaron que los kits suministrados no siempre responden a las necesidades particulares de algunos beneficiarios, especialmente aquellos con discapacidad o requerimientos educativos específicos.

Sobre este aspecto, el gerente de Fundación Cedesocial informó que los kits escolares son estandarizados para optimizar los procesos de adquisición; sin embargo, aclaró que el operador cuenta con la posibilidad de efectuar ajustes cuando existan requerimientos particulares debidamente sustentados por las instituciones educativas o las familias sustitutas, conforme a lo establecido en el Manual Operativo.

3. Asignación de beneficiarios en hogares sustitutos

En relación con las observaciones sobre presuntas "malas ubicaciones", se verificó que algunos hogares sustitutos adscritos al Centro Zonal Sabanalarga tienen asignados beneficiarios provenientes de otros centros zonales, especialmente de Barranquilla y Soledad.

El operador explicó que esta situación respondió a necesidades de cobertura derivadas de la baja demanda de ubicaciones en el área de influencia del Centro Zonal Sabanalarga y al requerimiento de apoyo a otros centros zonales con mayor demanda de atención.

No obstante, durante la reunión se dispuso la revisión de casos específicos para evaluar la pertinencia de las ubicaciones actuales, particularmente en los hogares sustitutos dos hogares sustitutos, teniendo en cuenta las características de los beneficiarios asignados y la distribución de los casos.

4. Atención brindada por el equipo profesional

Frente a las observaciones relacionadas con la atención y acompañamiento del equipo profesional del operador, las madres sustitutas manifestaron que durante el primer semestre de 2026 percibieron dificultades asociadas a la atención de algunos profesionales, así como requerimientos de desplazamiento de los beneficiarios hacia el Centro Zonal para la realización de seguimientos y valoraciones.

Durante la verificación se informó que, desde agosto de 2026, el operador implementó ajustes en la estrategia de atención, disponiendo que los profesionales realicen los desplazamientos directamente a los hogares sustitutos para efectuar las actividades de seguimiento, disminuyendo así las dificultades de movilidad y los riesgos asociados al traslado de los niños, niñas y adolescentes.

De igual forma, las madres sustitutas participantes reconocieron mejoras en la atención y señalaron una percepción favorable frente al nuevo equipo profesional asignado por el operador para la atención del Centro Zonal Sabanalarga.

Acciones y compromisos adoptados

Como resultado de la mesa de trabajo, se establecieron las siguientes acciones:

Revisar las ubicaciones de beneficiarios asignados a los hogares sustitutos de 2 madres de Sabanalarga.

Realizar un proceso de fortalecimiento técnico y unificación de criterios con el equipo profesional de Fundación Cedesocial respecto a las orientaciones contenidas en el memorando institucional relacionado con el uso de los bonos de cumpleaños, garantizando información clara y uniforme para las madres sustitutas.

Gestionar espacios de fortalecimiento técnico para las madres sustitutas en condiciones que favorezcan su participación y acceso, en preferencia realizarlos en las instalaciones del centro zonal Sabanalarga.

En consecuencia, una vez realizadas las verificaciones correspondientes, no se evidenció incumplimiento en la entrega de la dotación personal o escolar por parte del operador; sin embargo, fueron identificadas oportunidades de mejora relacionadas con la suficiencia de algunos recursos, la comunicación de los lineamientos institucionales y la revisión de determinadas ubicaciones de beneficiarios, aspectos frente a los cuales se definieron acciones de seguimiento y mejora.

Cordialmente,



Irene Soto Gomez

Profesional Universitario – Supervisor de Contrato