

Código correspondencia: **Verdana** 8 puntos, alineado a la izquierda.

Al contestar cite este número



Radicado No:
202543001000092491

Montería, octubre 29 de 2025

Señor(a)
Anónimo(a)
Peticionario (a)

ASUNTO: RESPUESTA DERECHO DE PETICION RECLAMO1764784087

Cordial saludo.

El Centro Zonal Montería recibe la siguiente solicitud:

“Se comunica peticionario (a), reportando el caso del Fami Manos Creativas, ubicado en el barrio Rancho Grande, en Montería - Córdoba, el cual está incumpliendo con la entrega de refrigerios y los mercados a las personas beneficiarias. Esto ocurre desde hace 9 meses, donde no entregan los refrigerios y los mercados nunca llegan completos, con la excusa de que la fundación los envía así. Fuera de eso llegan en pésimas condiciones físicas y sanitarias. (no se tiene más información porque termina la llamada).

Teniendo en cuenta lo expuesto en el asunto anterior y con el fin de verificar y hacer seguimiento, se realizan las siguientes acciones:

- 1- Se hace presencia en las instalaciones de la UA HCB FAMI Bien venir Manos Creativas, la cual cuenta con 15 participantes (binomios) vinculados en el Sistema de Información CUENTAME. Se encuentra a la madre comunitaria Gloria Cecilia Arrieta de la Rosa, prestando el servicio a 11 de ellos y realizando las actividades inherentes a la atención de los usuarios.
- 2- Después de saludar y hacer la presentación, se inicia proceso de observación y dialogo con todos los presentes, sobre las actividades que están desarrollando en este día y la percepción del servicio en general, escuchando atentamente las apreciaciones de cada participante.
- 3- Mediante la conversación todos los presentes manifiestan sentirse agradecidos y satisfechos con la atención que están recibiendo de la madre comunitaria, reiteran que es muy servicial, permanentemente está atenta a ellos y que les agrada asistir al servicio porque es un espacio donde se divierten, aprenden y pueden expresar lo que sienten.

Al preguntarles su percepción de los alimentos que reciben (RPP, AAVN - Bienestarina y refrigerios); todos refieren que los productos son buenos, que llegan

en buen estado y completos. Una de las usuarias añade que en una entrega le salieron 5 huevos en mal estado, al comunicarle a la madre comunitaria, estos fueron cambiados. Otra usuaria comenta que en una oportunidad durante la entrega se le olvido el paquete de tubérculos en la UA, pasaron dos días, fue a buscarlo y lo encontró donde lo había dejado. Se les indaga sobre la oportunidad en la entrega de alimentos por parte de la EAS y la frecuencia con que los reciben y manifiestan que las RPP las reciben mensual y la AAVN - Bienestarina cada 2 meses; hasta el momento el operador no les debe ninguna de estas entregas.

Dicen que los alimentos recibidos mensualmente en las RPP son: Avena, frijol cabecita negra y caraota, lentejas, canasta de huevos, leche en polvo y paca de leche líquida, litro de aceite, 4 bolsas de arroz, pastas, harina de maíz, harina de trigo, panela, queso, zanahoria, papa o plátano, remolacha, naranja.

Todo empacado en su bolsa original y sellada con su lista de productos y cantidad contenida. Con referencia a la entrega de refrigerios ellos comentan que la situación ha sido diferente durante los 4 últimos encuentros es decir 3 del mes de octubre y 1 del mes de noviembre, no los estaban recibiendo; la madre comunitaria les informaba que no se los entregaba debido a que la EAS le comunicaba que había desabastecimiento de algunos de los productos en especial los lácteos y que por esto no llegarían a tiempo. Pero añaden que sin embargo los encuentros se realizaron y la madre comunitaria les brindo refrigerio organizado por ella; el cual fue siempre avena con galletas de limón, debido a que su esposo se dedica a la fabricación y comercialización de estas.

Se dialoga con la madre comunitaria, ella reitera todo lo conversado con los participantes, además complementa diciendo que precisamente en este día la atención corresponde al encuentro con 5 participantes binomios; pero que los citó a todos para hacerles la entrega de los 4 refrigerios que estaban pendientes debido a que la EAS se los envió la tarde anterior.

Los refrigerios entregados contienen los siguientes alimentos: Refrigerio 1: leche entera de 200ml, pan de leche de 25g, naranja y huevo. Refrigerio 2: yogurt semidescremado de 200ml, galleta salada de 25g, naranja y huevo. Refrigerio 3: leche entera de 200ml, pan de leche de 25g, naranja y huevo. Refrigerio 4: yogurt semidescremado de 200ml, galleta salada de 25g, naranja y huevo.

Todos los productos se observan en buen estado y condiciones de inocuidad. Por otra parte se le indaga por los 4 participantes faltantes y afirma que no asistieron por motivos de quebrantos de salud, pero que enviarían a personas autorizadas para recoger los refrigerios.

Se retoma el diálogo con los participantes, se les pregunta si conocen los canales y las líneas de atención y promoción de ICBF, como y para que utilizarlas y si alguna vez las han usado.

Según las respuestas dadas se evidencia la claridad que tienen sobre el tema; pero todos afirman que nunca las han utilizado porque no han tenido la necesidad. Se continua la conversación invitándolos hacer buen uso de estos canales y líneas de atención, con información completa, certera, de tallada y veraz cuando lo crean pertinente.



Agradecemos su interés y esperamos se halla aclarado la situación

Atentamente,

CARMENZA CANO BUITRAGO
Coordinadora Centro Zonal Montería

Aprobó y Reviso: Carmenza Cano Buitrago – Coordinadora Centro Zonal Montería
Elaboró: Carmenza Cano Buitrago CZ Montería