

52003

Al contestar cite este número



Radicado No:
202552003000090571

Cúcuta, 2025-11-18

Tratamiento
PETICIONARIO ANÓNIMO / CÚCUTA

Asunto: Respuesta SIM 1764823946.

Cordial saludo,

En calidad de coordinadora del Centro Zonal Cúcuta 3, me permito en aras de brindar una respuesta a la Queja instaurada por usted frente a la situación presentada en la visita de supervisión realizada el 06 de noviembre de 2025 en la Unidad de Servicio Las Mariposas de la ASOCIACION DE PADRES DE HOGARES COMUNITARIOS DE BIENESTAR BARRIO SANTANDER, en cuanto a la atención recibida por parte de la Profesional Aura Carolina Bernal Basto, indicándole que, una vez conocida su solicitud, se solicitaron descargos a la profesional mencionada anteriormente, quien hace parte del equipo de seguimiento a la ejecución, mismos en lo que la contratista manifestó:

“Llegué a la UDS las mariposas sobre las 10:50 am, en donde realicé mi presentación y seguí a la UDS, iniciando la verificación en el área de la cocina en donde se evidenció fruta y producto lácteo (kumis) almacenado en la nevera correspondiente al cumplimiento de la minuta de días anteriores al de la visita.

se indaga con la madre comunitaria el motivo del porqué de la situación, en donde la madre no tiene claridad de la fruta correspondiente a la UDS y la fruta de consumo personal, así como del por qué el producto lácteo se encuentra aún almacenado y no fue entregado a las usuarios, en el ejercicio de apoyo a la supervisión, es fundamental indagar y tener claridad de los hallazgos, en el especial

www.icbf.gov.co



lo relacionado con la alimentación de los usuarios, ya que el componente nutricional es un pilar fundamental en los servicios de ICBF.

Las verificaciones a las unidades de servicios se realizan durante el horario de la presentación del servicio a los usuarios, y su durabilidad depende de las particularidades encontradas durante la visita, en el caso de la UDS las mariposas, se permitió el desarrollo de las actividades propias de la prestación del servicio, dando la opción de suministrarme la documentación para su revisión y la madre comunitaria dirigirse a continuar con la preparación del almuerzo, almuerzo que debió estar previamente adelantado antes del inicio de visita, ya que la esta inició sobre 10:50 am.

Durante las visitas de verificación de condiciones de calidad las tomas fotográficas hacen parte de la evidencia de los hallazgos encontrados en las unidades de servicio y son propias del ejercicio de apoyo a la supervisión.

Finalizando la visita se indaga con la madre comunitaria los años que lleva prestando el servicio de HCB, con el fin de hacer la observación de las condiciones de infraestructura del piso, toda vez que se evidencia piso irregular de cemento.

Finalizada la visita se lee cada uno de los hallazgos registrados en el acta, en donde se la madre comunitaria, acepta y firma sin dejar observaciones”.

De lo anterior es importante precisar que la visita realizada a la unidad de servicio se derivó de una solicitud allegada de manera anónima en el cual se reportó una situación relacionada con el hogar comunitario “Las Mariposas”, adscrita al ICBF, ubicado en la Carrera 10 #3N-29, barrio Santander, municipio de Villa del Rosario, Norte de Santander, el cual estaría a cargo de la señora Paola Andrea Delgado Triana.

Con lo mencionado por parte de la profesional del equipo de seguimiento a la ejecución, se evidencia que en el momento que se realizó la visita a la unidad de servicio se encontraba prestando el servicio y su hora de ingreso fue a las 10:50 am, además que conforme a lo establecido en el manual operativo las visitas de supervisión se pueden realizar dentro del horario de la prestación del servicio, así mismo en el formato de acta de verificación de condiciones de calidad y obligaciones contractuales; este último cuenta con un espacio al final donde se pueden diligenciar las observaciones de quien recibe la verificación, el cual no fue

diligenciado por parte de la Madre comunitaria a la cual se le socializo el contenido del acta de visita, siendo este el espacio idóneo para dejar constancia de las observaciones y/o inconformidades.

Para finalizar, y como respuesta a su sentir, desde el Centro Zonal, queremos manifestar que se realizarán procesos de retroalimentación con cada uno de los profesionales adscritos a esta dependencia, a fin de poder asegurar junto con el cumplimiento de los manuales y lineamientos establecidos por el ICBF, un lenguaje claro y asertivo con el fin de mantener el respeto y empatía, que permita no solo asegurar la idoneidad sino garantizar una atención integral a toda la ciudadanía a fin de salvaguardar los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.

Cordialmente,



ANDREA ORTIZ ARANGO

Coordinadora Centro Zonal Cúcuta Tres

Aprobó: Andrea O., Coordinadora CZ3
Revisó: Andrea O., Coordinadora CZ3
Proyectó: A. Bucheli, Apoyo Jurídico CZ3