

60003

Al contestar cite este número



Radicado No:
202660003000029141

Santiago de Cali, 23 de febrero de 2026

Señor (a)
PETICIONARIO ANÓNIMO
Valle del Cauca - Cali

ASUNTO: Respuesta petición SIM No. **1764935015**

Cordial saludo,

En atención a su reclamo, en el que se comunica: *"reportar la situación del CDI Bellavista en Cali que está en abandono desde el mes de diciembre, lo cual ha llevado a que haya presencia de roedores (chuchas, ratas), comenta que hasta el momento no han evidenciado que realicen un aseo o fumigación correspondiente en el lugar, además comenta que con la coordinadora de ahí no se puede hablar por lo que no acata las sugerencias, toda vez que ella no permite tener una buena comunicación, comentando que ya están recibiendo documentos e incluso ya recibieron alimentos como verduras, estando en estas condiciones, lo cual es una negligencia para el momento que vayan a prestar el servicio, es por este motivo que requieren una pronta intervención"*.

Nos permitimos informarle que desde el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF se realizó seguimiento a las acciones realizadas por la Entidad Administradora del Servicio EAS en el CDI Bellavista, a continuación, se detallan:

1. Sobre el estado de la infraestructura y condiciones sanitarias

- La UDS permaneció cerrada entre el 22 de diciembre de 2025 y el 02 de febrero de 2026, periodo en el cual se adelantó el trámite contractual con el arrendatario. Durante el cierre institucional, los elementos del servicio fueron debidamente almacenados y se efectuaron labores de mantenimiento y aseo. No obstante, debido a que la sede se encuentra rodeada de

www.icbf.gov.co



vegetación, se presentó acumulación de desechos orgánicos y crecimiento del pasto, situación para la cual ya se programó la respectiva poda.

- Una vez recibida nuevamente la infraestructura, se iniciaron labores de aseo general y se adelantan acciones de mantenimiento por el deterioro natural del inmueble.
- La fumigación del lugar se encuentra vigente hasta el 12 de marzo de 2026; sin perjuicio de ello, se ha solicitado una nueva intervención preventiva.
- Se cuenta con evidencia de las acciones de limpieza, mantenimiento y alistamiento adelantadas.

2. Sobre la comunicación con la coordinación del CDI

Frente a las inquietudes relacionadas con la atención brindada por la coordinadora, la EAS informa que en ejercicios previos de control social realizados con la comunidad se recibieron manifestaciones positivas sobre el trato y las intervenciones desarrolladas por el equipo del CDI. No obstante, reconociendo la importancia del diálogo permanente con la comunidad, se continuará fortaleciendo los canales de comunicación y participación, es importante recordar que cada unidad de servicio cuenta con su respectivo buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de hacer seguimiento a la calidad y satisfacción del servicio.

3. Acciones de acompañamiento institucional

Desde el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar se han brindado orientaciones a la Entidad Administradora del Servicio y su talento humano en el componente de ambientes educativos protectores y con relación a los componentes de calidad en el eje ambiental, con el fin de asegurar que las condiciones de infraestructura, salubridad y organización del servicio cumplan con los lineamientos establecidos.

Así mismo, se están realizando contactos con las familias usuarias del servicio con el propósito de validar su percepción y nivel de satisfacción frente a la atención prestada, lo cual permitirá identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad del servicio.

4. Compromisos

La Entidad Administradora del Servicio reitera su compromiso con la prestación del servicio en condiciones adecuadas de salubridad, seguridad y calidad, y continuará realizando seguimiento a las acciones de mantenimiento, saneamiento, acompañamiento técnico y relacionamiento comunitario, con el fin de garantizar el bienestar de los niños, niñas y familias usuarias.

Agradecemos por informar oportunamente estas situaciones, ya que ello permite fortalecer la mejora continua del servicio.

Agradecemos darnos a conocer sus inquietudes y necesidades. En caso de requerir comunicarse nuevamente con nosotros nuestras canales de atención son: Línea Nacional 018000918080 o 141 y la página web www.icbf.gov.co/servicios

El presente documento se fija por un término de: 5 días en la página web:
www.icbf.gov.co/servicios/respuestas-derechos-de-peticion y en la cartelera del CZ Ladera.

FECHA DE FIJACION: febrero 23 de 2026

FECHA DE DESFIJACIÓN: marzo 2 de 2026

Atentamente,



LILIANA SARRIA PARRA

Profesional Especializado

Coordinadora Centro Zonal Ladera

Reviso y aprobó: Liliana Sarria Parra- Profesional especializado- Coordinadora CZ Ladera
Proyecto/Elaboró: Bianca Alejandra Manco Lozano – Contratista CZ Ladera