

Al contestar cite este número



Radicado No:
202641001000004081

Valledupar, 23 de febrero de 2026

Señor (a)
PETICIONARIO (A) ANÓNIMO
Valledupar - Cesar

Asunto: Respuesta Derecho de Petición – Radicado SIM 1764937696.

Reciba un cordial saludo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

En atención a la petición registrada en el Sistema de información Misional (SIM) con radicado No. 1764937696 con fecha de 09 de febrero de 2026, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, procede desde el Centro Zonal Valledupar 1 a brindar respuesta en los términos que se exponen a continuación:

CONTENIDO DE LA PETICIÓN

"09/02/2026 Se comunica vía Chat peticionario (a), refiere que su principal preocupación es el horario de salida del hogar comunitario, ya que este año los niños están siendo entregados todos los días a las 12:00 p.m., mientras que en los demás hogares la jornada termina a las 4:00 p.m. Señala que el año pasado los horarios eran variables, pues algunos días la salida era a las 12:00 p.m. y otros a las 3:30 p.m., pero actualmente la madre comunitaria no proporciona ninguna explicación sobre esta reducción en la jornada. Además, manifiesta que desea presentar una queja debido a que, los alimentos se sirven a deshoras. Explica que en el hogar comunitario UDS Mis Primeros Pasos, ubicado en el conjunto residencial Confacesar en Bosconia, Cesar, atendido por la docente Kelly Pérez, en repetidas ocasiones después de las 9:00 a.m. Se observa a la docente apenas iniciando la preparación del desayuno a esa hora. Lo que obliga a que los niños desayunen después de las 9:10 a.m. Menciona también que el año pasado se solicitó a los padres una lista de materiales para actividades sin que se informara posteriormente en qué fueron utilizados, situación que continúa este año, y que solo cuando hay visitas programadas se recibe apoyo para las actividades y la preparación de alimentos. Finalmente, expresa que no ha manifestado su molestia directamente por temor a que la docente, es carácter temperamental".

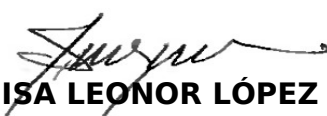
Atendiendo lo manifestado en su reclamo, desde la supervisión se realizaron las acciones de verificación y se realizó un requerimiento a la Entidad Administradora del Servicio con el objetivo de que se adopten los siguientes correctivos:

1. La verificación integral del cumplimiento de la jornada establecida, garantizando que los horarios de entrada, permanencia y salida de los niños correspondan a las normas vigentes y a los lineamientos técnicos del servicio. Se precisa que el horario establecido es el siguiente: entrada de 8:00 AM a 8:30 AM y salida de 4:00 PM a 4:30 PM, cumpliendo así las 8 horas que estipula la estructura operativa del servicio.
2. Un llamado de atención formal a la Madre Comunitaria.
3. La formulación e implementación de un plan de mejora, en el cual se precise el cronograma de ajustes, los responsables y las acciones orientadas a garantizar:
 - a. la puntualidad en la prestación del servicio,
 - b. el adecuado suministro de la alimentación,
 - c. la transparencia en el uso de los materiales solicitados a las familias, y
 - d. el fortalecimiento del trato respetuoso y profesional hacia los usuarios.
4. El seguimiento por parte de la Entidad Administradora del Servicio para asegurar que las medidas adoptadas se cumplan de manera efectiva y sostenida en el tiempo.

Reiteramos que somos protectores y garantes de los derechos de los niños y niñas en todo el territorio nacional, haciendo en todo momento prevalecer sus derechos frente a los derechos de los demás, así como el interés superior que obliga a todas las personas a garantizar la satisfacción integral y simultánea de todos estos derechos.

Agradecemos su comunicación, lo cual nos permite fortalecer nuestros procesos de supervisión, desde el ICBF continuaremos con un seguimiento estricto al cumplimiento de las obligaciones contractuales que permitan garantizar que la atención a nuestros niños y niñas sea la adecuada.

Cordialmente,



LUISA LEONOR LÓPEZ MAESTRE
Coordinadora Centro Zonal Valledupar 1

Aprobó: Luisa López /Coordinadora CZ Valledupar 1.
Revisó: Angie Brochel/Profesional Jurídico.
Proyectó: Melissa Vidal/Profesional Universitario.