

Al contestar cite este número



Radicado No:
202641001000006751

Valledupar, 18 de marzo de 2026

Señor (a)
Peticionario (a) Anónimo (a)
Valledupar – Cesar.

Asunto: Respuesta Derecho de Petición – Reclamo SIM No. 1764961964.

Reciba un cordial saludo de parte del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

En atención a la petición registrada en el Sistema de información Misional (SIM) con radicado No. 1764961964 con fecha de 26 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:

“Se comunica peticionario (a), quien desea poner en conocimiento su inconformidad toda vez que refiere que en el CDI Guatapurí del Barrio Simón Bolívar en Valledupar Cesar, les están solicitando desde el año pasado materiales y dinero de manera recurrente, el peticionario (a), refiere “Se supone es una atención gratuita, pero piden y piden, que para materiales, que para el día de la madre, que el día del niño, siempre tienen una excusa, que las crayolas, que pañitos, la semana pasada pidieron 12 mil para unos abanicos, si se supone es gratuito no deberían pedir cosas y dinero todo el tiempo”, menciona no le parece ya que las familias que toman el servicio son de bajos recursos y no pueden estar dando lo solicitado, adicional esto no lo consultaron con los usuarios previamente”.

Atendiendo su solicitud, le informamos que desde la supervisión del contrato de aporte se realizaron las siguientes acciones con el objetivo de verificar la calidad del servicio y los posibles incumplimientos:

1. Encuesta de satisfacción aplicada a las familias participantes del Centro de Desarrollo Infantil *Guatapurí*, Unidad de Servicio que hace parte de la Entidad Administradora de Servicio – EAS Asociación de Hogares Comunitarios Mixta Villa del Rosario. En las encuestas, se realizaron preguntas tendientes a confirmar si a los padres de familias se les estaría realizando cobros adicionales, en un alto porcentaje las respuestas fueron negativas, confirmando la gratuidad del servicio, y solo tres (3) padres de familia indicaron que si les realizaron cobros adicionales.

2. En relación con la transparencia financiera y en atención a los tres (3) padres que en encuesta confirmaron cobros adicionales, una vez se verifique el monto pagado se solicitara a la EAS el reintegro de los recursos a los padres de familia.
3. Se realizo requerimiento con radicado **No. 202641001000004821** a la Entidad Administradora de Servicio (Asociación de Hogares Comunitarios Mixta Villa del Rosario) por el posible incumplimiento de lo establecido en la Guía Operativa del Servicio, con el objetivo de que la EAS se abstenga de pactar y realizar cobros a los participantes o a terceros por concepto de los servicios prestados.
4. Se establece plan de acción de mejora para la Entidad Administradora de Servicio, con el objetivo de que sean desarrolladas las siguientes acciones:
 - ✓ Fomentar la participación de los padres en comités de control social y actividades del Centro de Desarrollo Infantil.
 - ✓ Mejorar la comunicación mediante reuniones periódicas, informes de progreso y retroalimentación constante sobre la prestación del servicio.
 - ✓ Las Entidad Administradora de Servicio debe establecer políticas claras con el talento humano y con los participantes en donde se explique que en el Centro de Desarrollo Infantil *Guatapurí* no se deben exigir cobros adicionales durante la prestación del servicio.
 - ✓ Promover los canales de comunicación al interior del Centro de Desarrollo Infantil, en especial los mecanismos de peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones, para así fomentar la participación y el control social al interior del servicio.

Por último, se precisa que, desde la supervisión del contrato de aporte se realizó seguimiento a su reclamo con el objetivo de garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Guía Operativa del Servicio *Centro de Desarrollo Infantil - CDI*.

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.