

Al contestar cite este número



Radicado No:

202641002000006281

Valledupar, 16 de marzo de 2026

Señor (a)
Petionario (a) Anónimo (a)
NO REPORTA
CESAR - VALLEDUPAR

ASUNTO: Respuesta Derecho de Petición - Reclamos SIM 1764963920

Reciba un cordial saludo,

En atención a su solicitud, donde reporta *"Se comunica petionario (a) con el fin de reportar que el operador Apsefacom, el cual tiene a cargo en el momento a diferentes madres sustitutas, está teniendo ciertos tratos los cuales están generando incomodidades y renunciaciones, refiere que cuando piden algún tipo de ayuda tienen verbalizaciones como "no somos sirvientes de ustedes para estar molestándonos", también refiere que cuando les hacen visitas las trabajadoras no miran a profundidad las carpetas ni hacen un buen seguimiento y cuando llegan a la sede operativa de ellos les solicitan que les envíen escaneadas las carpetas por lo cual refieren que escanear estas carpetas es algo complejo ya que se trata de carpetas donde hay bastante información, indica que anteriormente esto no sucedía ya que hacían todo el proceso durante las visitas que les realizaban. Por último, indica que no cumplieron con todo el listado de útiles escolares que necesitaban los menores de edad, por lo cual pidieron que les dieran lo que les faltaba y la respuesta que obtuvieron fue "que escriban con lo que les llegó", me permito brindar respuesta de la siguiente manera:*

Conocida su inconformidad, se realizó visita no programada por parte de los profesionales del Equipo de Apoyo a la supervisión, encontrando:

1. Trato y las verbalizaciones y renuncia de madres.

www.icbf.gov.co



En diálogo con la coordinadora General del operador APSEFACOM Rita Fontalvo y los coordinadores de la sede Valledupar de la modalidad de Hogar Sustituto, Diana Gaviria y Camilo Romero; comentan que el trato hacia las madres sustitutas siempre ha sido cordial y de respeto, la coordinadora general agrega que sí usó la expresión “que los profesionales no eran sus empleadas”. En una reunión con las madres sustitutas realizada en el municipio de Aguachica, donde se encontraban presentes los profesionales del operador, coordinadora/supervisora del contrato y enlace de hogar sustituto del Centro Zonal Aguachica, refirieron que la expresión se debió a que su equipo de trabajo le comentó que algunas madres sustitutas se expresan o realizan acciones no cordiales. En lo relacionado con las renunciadas de madres sustitutas, expresan que durante la ejecución del contrato se presentó la renuncia de dos madres, cuyos motivos obedecieron a situaciones personales y no a la existencia de presuntos malos tratos.

2. Revisión de carpetas y solicitudes de escaneo:

Durante el diálogo con los profesionales de la modalidad de hogar sustituto, manifestaron que ellos realizan las visitas con los formatos establecidos y que han obtenido la documentación para alimentar las carpetas solicitando a los centros zonales algunos documentos y otros son solicitados a las madres sustitutas durante las visitas.

3. Dotación escolar y útiles:

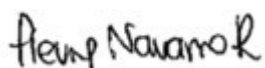
Se solicitó a los coordinadores de la modalidad el soporte de las actas de entrega de la dotación escolar realizada a las madres sustitutas, se verificó que el operador cuenta con una carpeta que contiene los documentos de lista de materiales escolares que aportó la madre sustituta y acta de entrega de dotación escolar por parte del operador a la madre sustituta evidenciando que tanto la lista como el acta de entrega contenían los mismos elementos. El acta de entrega de la dotación escolar cuenta con la firma de quien recibe (madre sustituta) y quien entrega (el operador). Igualmente, se verificaron los soportes de facturas de compra de uniformes, refiriendo los coordinadores que las madres sustitutas cotizaron y ellos le entregaron el recurso para la compra de estos.

Por otra parte, a partir de información aportada por usted, desde los centros zonales de la Regional Cesar, específicamente desde la supervisión de contrato de las tres sedes de atención y enlaces de la modalidad, se adelantarán reuniones de acercamiento y diálogo entre los profesionales que conforman los equipos del operador APSEFACOM y las madres sustitutas, con el fin de aclarar las situaciones relacionadas con la percepción del servicio prestado.

Finalmente, considerando el reclamo conocido, se reforzará el seguimiento permanente (por parte de los supervisores de contrato de las tres sedes de atención y enlaces) a la prestación del servicio que brinda el operador APSEFACOM en la modalidad hogar sustituto.

Agradecemos su interés por aportar a la cualificación de los servicios que operan las modalidades de protección para el restablecimiento de derechos de niñas, niños y adolescentes, de la misma manera reiteramos nuestro compromiso por propender que la población reciba atención de calidad en todo momento.

Atentamente,



FLEURY NAVARRO RODRÍGUEZ

Coordinadora Centro Zonal Valledupar 2