

Al contestar cite este número



Radicado No:
202641001000006851

Valledupar, 19 de marzo de 2026

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

Asunto: Respuesta Derecho de Petición – Reclamo SIM No. 1764970648.

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. 1764970648 con fecha de 04 de marzo 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), reportando la situación donde indica que desea reportar que la profesora Leimyn del Hogar Comunitario "Hogar del Niño", ubicado en la ciudad de Valledupar, barrio Villacastro, queda por la carrera 2 y dos cuadras al lado de un parque, él menciona que la profesora no está brindando el horario establecido para los menores de edad que debería ser de 8 de la mañana a 4 de la tarde, ella los está atendiendo hasta las 12 del medio día, por otro lado, ella refiere que le asisten todos los menores que tiene en la plataforma cuéntame y no es cierto porque hay dos menores que ya no viven cerca y no están asistiendo, el peticionario menciona que ya han hecho denuncias con relación al tema, él refiere que esto es un delito y quieren que la profesora explique por qué no cumple con la atención establecida en su horario”.

Teniendo en cuenta el presunto incumplimiento del horario de atención en la Unidad de Servicio (UDS), la supervisión del contrato informa que se realizaron las verificaciones correspondientes, en concordancia con lo dispuesto en la Guía de Servicio para la modalidad Familiar y Comunitaria operada por la Entidad Administradora del Servicio (EAS).

De acuerdo con lo definido en la Guía, las UDS deben garantizar una jornada mínima de ocho (8) horas diarias de atención. En este sentido, durante la visita realizada se reiteró a la madre comunitaria que se debe garantizar el horario establecido a los participantes.

Como parte del ejercicio de supervisión, se revisó la información reportada en la plataforma Cuéntame, verificándose que los participantes registrados se encuentran asistiendo y recibiendo la atención dentro de la UDS, observando inasistencia reportadas en el registro de novedades por condiciones de salud de algunos participantes.

Adicionalmente, conforme al proceso de mejora continua se conminó formalmente a la Entidad Administradora de Servicio mediante requerimiento con el fin de adoptar las medidas de necesarias para fortalecer:

- El cumplimiento estricto del horario institucional establecido para el servicio.
- Los mecanismos de control interno que permitan anticipar, corregir y evitar situaciones que puedan generar percepciones de incumplimiento por parte de los usuarios.

Para finalizar, le reiteramos nuestro compromiso en el sentido de adelantar las actuaciones administrativas que correspondan frente a la entidad administradora del servicio para garantizar la correcta ejecución contractual.

Cordialmente,



LUISA LEONOR LÓPEZ MAESTRE
Coordinadora Centro Zonal Valledupar 1

Aprobó: Luisa López /Coordinadora CZ Valledupar 1.
Revisó: Adys Sanchez/ Profesional Universitario.
Proyectó: Adys Sanchez/Melissa Vidal.