

Al contestar cite este número



Radicado No:
202657009000058431

Vélez, 06 de mayo de 2026

Tratamiento
PETICIONARIO ANONIMO SANTANDER
CL Ninguno
SANTANDER -

Asunto: Respuesta a PQRS - SIM 1765049613

Cordial saludo,

En atención al PQRS presentado por el(la) peticionario(a), quien manifiesta su intención de poner en conocimiento presuntas irregularidades atribuidas a la madre comunitaria Angélica Chavarro, adscrita a la Unidad de Servicio Los Angelitos, ubicada en el municipio de San Benito, Santander, donde señala que “la docente incumple con sus deberes de higiene básica, entregando a menores de entre 2 y 3 años con restos de excretas en su cuerpo, bajo el argumento de que los niños deben asearse por sí mismos; esta falta de atención oportuna ha derivado en lesiones cutáneas y quemaduras en la zona genital de los menores de edad. Asimismo, se reportan irregularidades en la prestación del servicio, tales como el recorte arbitrario de la jornada antes de las 4:00 p. m. y el retiro forzado de menores en horarios matutinos para que los padres realicen labores de aseo que corresponden al jardín”, se informa lo siguiente:

Una vez recibida la comunicación, el día 5 de mayo de 2026, el profesional de Seguimiento a la Ejecución Técnica, Wilmer Herney Quiroga Rojas, realizó visita de verificación a la Unidad de Servicio Los Angelitos, ubicada en el municipio de San Benito y a cargo de la madre comunitaria Angélica Chavarro, con el fin de constatar los hechos relacionados con el presunto incumplimiento en el cuidado e higiene personal de los niños y niñas, así como el cumplimiento de los horarios establecidos para la prestación del servicio.

Inicialmente, se verificó el cumplimiento de la jornada de atención. Durante la visita, la madre comunitaria manifestó que el Centro Zonal Vélez autorizó la modificación del horario de atención, estableciendo la jornada de prestación del servicio de 7:30 a. m. a 3:30 p. m., teniendo en cuenta que la mayoría de los niños y niñas vinculados a la Unidad de Servicio residen en veredas apartadas y su desplazamiento depende de las rutas de transporte disponibles en el municipio. Como soporte de lo anterior, se evidenció correo electrónico emitido por el Centro Zonal Vélez, de fecha 13 de marzo de 2026, mediante el cual se aprueba la modificación del horario de atención.

Posteriormente, se realizó la verificación de las condiciones de higiene y cuidado personal de los doce (12) niños y niñas presentes en la Unidad de Servicio, observándose que todos se encontraban en adecuadas condiciones de aseo e higiene personal, sin evidenciarse situaciones que permitieran corroborar los hechos descritos en la comunicación recibida.

De igual manera, se solicitó el directorio de padres de familia y se efectuó verificación telefónica. Durante las llamadas realizadas, los padres manifestaron de manera unánime que los niños y niñas son entregados al finalizar la jornada en adecuadas condiciones de higiene y presentación personal, sin que se hayan presentado situaciones relacionadas con falta de aseo o descuido por parte de la madre comunitaria.

Asimismo, los acudientes expresaron satisfacción frente al servicio prestado, destacando el compromiso, la organización y la atención brindada por la responsable de la Unidad de Servicio. De igual forma, manifestaron no haber presentado inconvenientes relacionados con la prestación del servicio y reconocieron las mejoras implementadas en la atención de los niños y niñas.

De acuerdo con la verificación realizada y la información suministrada por los padres de familia consultados, no fue posible evidenciar o corroborar los hechos objeto de la queja. No obstante, se orientó a la madre comunitaria sobre la importancia de continuar garantizando el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la atención integral de los niños y niñas, especialmente en lo relacionado con las condiciones de cuidado, protección e higiene personal.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, a través del Centro Zonal Vélez, reitera su compromiso con la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía, brindando una atención oportuna, respetuosa y de calidad, en cumplimiento de su misionalidad y de los lineamientos institucionales establecidos.

Cordialmente,



ERIKA YASMIN MANCIPE MANCIPE
COORDINADORA CENTRO ZONAL VELEZ
REGIONAL SANTANDER

Aprobó: Erika Yasmin Mancipe Mancipe Coordinadora. Centro Zonal Velez. Regional Santander
Revisó: Erika Yasmin Mancipe Mancipe Coordinadora. Centro Zonal Velez. Regional Santander
Proyectó: Wilmer Herney Quiroga Rojas. Contratista C.Z. Velez Regional Santander