

Al contestar cite este número



Radicado No:

202657009000058421

Vélez, 11 de junio de 2026

Tratamiento

ANONIMO

CT 12 No. 30 - 35 Valle del cauca

ANTIOQUIA - BELLO_ANTIOQUIA

Asunto: Respuesta a PQRS - SIM 1765054708

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 Unidad de Servicio Los Guepsanitos, ubicada en el municipio de Güepesa, Santander, donde señala que “En el Hogar Comunitario Agrupado Guepsanitos, Barrio Centro, Güepesa - Santander, cerca al Centro de Salud San Roque de Güepesa, existe una inconformidad debido a que, de manera recurrente y arbitraria, las profesoras indican que los niños salen más temprano del horario estipulado (8:00 a. m. a 4:00 p. m.), solicitando a los padres recogerlos antes de la finalización de la jornada. Asimismo, refiere que durante la celebración del Día del Niño se informó que se realizaría una actividad y que los niños saldrían a las 12:30 p. m., situación que, según el peticionario, no corresponde al cumplimiento de los horarios establecidos. Adicionalmente, manifiesta que frecuentemente se presentan cambios en la jornada por diferentes motivos, afectando a los padres de familia que deben modificar sus actividades laborales para recoger a los niños con anticipación”, se informa lo siguiente:

Una vez recibida la comunicación, el día 10 de junio de 2026, el profesional de Seguimiento a la Ejecución Técnica, Wilmer Herney Quiroga Rojas, realizó verificación telefónica con padres y madres de familia de los niños y niñas vinculados a la Unidad de Servicio, con el propósito de corroborar el cumplimiento de los horarios establecidos para la prestación del servicio.

Durante las llamadas efectuadas, los acudientes que atendieron la verificación manifestaron de manera unificada que no se han presentado situaciones en las cuales las madres comunitarias les hayan solicitado recoger a los niños y niñas antes de la finalización de la jornada de atención. Por el contrario, indicaron que, en algunas ocasiones, son ellos mismos quienes deciden retirar voluntariamente a sus hijos antes de concluir la jornada, debido a factores externos relacionados con las condiciones climáticas, especialmente durante temporadas de lluvia, teniendo en cuenta que varias familias residen en sectores rurales o veredas aledañas y deben desplazarse por vías que pueden verse afectadas por las condiciones del tiempo.

De igual manera, los padres y madres de familia señalaron que no han recibido instrucciones por parte de las madres comunitarias para retirar anticipadamente a los niños y niñas, y manifestaron que las agentes educativas permanecen en la Unidad de Servicio hasta la finalización de la jornada establecida para la atención.

Finalmente, los acudientes expresaron sentirse satisfechos con el servicio brindado por las madres comunitarias y destacaron el compromiso, la dedicación y el acompañamiento que estas ofrecen a los niños y niñas. Así mismo, reconocieron la importancia de la Unidad de Servicio para sus familias, considerándola un apoyo significativo en el cuidado, atención y desarrollo integral de sus hijos e hijas.

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

**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