

Al contestar cite este número



Radicado No:

202631001000084791

Medellín, 25 de mayo de 2026

Señor (a)

ANONIMO

Correo electrónico: No reporta

Teléfono: No reporta

Dirección: no reporta

Medellín - Antioquia

ASUNTO: Respuesta Derecho de Petición - Queja radicada mediante SIM 1765061872.

Cordial saludo,

En atención a la petición radicada por Usted donde se indican las siguientes precisiones aquí relacionadas manifestando que:

“Se comunica peticionario (a) informando la situación que se presenta dentro del hogar comunitario Ositos, donde reciben atención 7 infantes con edades de 2 a 5 años, manifestando que la madre comunitaria grita a los niños, los deja llorar por tiempo prolongado, los encierra en una habitación para que no lloren más, además se escucha como golpea la puerta el infante que se encuentre dentro de esa habitación. Comenta que la señora se refiere a los niños como "bobos, idiotas, cabezones", además hace que los niños se refieran a las personas que pasan, con palabras soeces "boba". La comunidad conoce que la señora tiene antecedentes de

esquizofrenia, tiene 3 hijos mayores de edad, uno tiene esquizofrenia, otro es autista y otro consume SPA (dentro y fuera de la vivienda, también consume dentro del horario que se encuentran los infantes). Agrega que el hijo que presenta esquizofrenia permanece encerrado en una de las habitaciones, pero en ocasiones permite que los niños jueguen con él

Una vez allegada la petición al Centro Zonal Nororiental el supervisor del contrato Jainer Montero Quintero, remite correo electrónico el día 7 de mayo de la presente anualidad el derecho de petición a la Corporación Latina contrato de Aporte N°05019422024, con el fin de obtener información detallada, verificable y actualizada frente a la situación expuesta por la ciudadana, garantizando de esta manera el principio de oportunidad y transparencia administrativa.

De acuerdo con la respuesta remitida por la Corporación Latina el día 19 de mayo se pueden evidenciar las siguientes acciones realizadas:

Se realiza visita de seguimiento con el objetivo de verificar y acompañar la UDS “Los ositos” desde el equipo interdisciplinario por una novedad que se presenta sobre segunda queja por parte de la comunidad por un posible maltrato de la MC hacia los usuarios atendidos. En esta se enuncian los procesos y gestiones realizadas por la EAS para informar y reportar lo sucedido en el espacio de las visitas.

Se evidencia que la MC tiene buenas referencias en la comunidad; sin embargo, esta situación y reportes por la comunidad de forma anónima han sido recurrentes. Además de evidenciar presuntamente prácticas en la visita llevada a cabo por la EAS que no van alineadas con el buen trato, la protección, entre otros, que busca construir entornos seguros y acogedores que posibiliten la vivencia adecuada y garante en las niñas y los niños. Como, por ejemplo, empujar a un niño como método de llamar la atención o modificar una conducta de un niño, tal cual se evidencia en el acta presentada por la EAS:

“Luego se les menciona que el hogar comunitario también es un entorno protector y que “profe” como ellos le dicen a la MC, también hace el papel de una mamá que nos cuida, nos protege, en ese momento una niña menciona que también se enoja mucho pero que ella no les pega, pero que si empuja a otro niño y cuando se le pregunta el por qué lo empuja ella menciona “ es que mire la profe lo empuja

porque él nos pega y es muy cansón, entonces para que no nos pegue ella lo empuja así (hace el gesto de un empujón)” luego se les pregunta que a quien más empuja y ellos dice que a nadie más, también se les pregunta que cuando ellos no se portan bien entonces la profe como les llama la atención a lo que responden “la profe nos lleva para la pieza y allá nos quedamos y ya luego salimos” durante el dialogo y la experiencia realizada solo se escucharon estas voces con relación al trato que les brinda la MC a los participantes”.

Se ponen a disposición los siguientes anexos:

- Acta de visita de condiciones de calidad y cumplimiento de obligaciones contractuales
- Acta visita a los ositos por parte de la EAS
- Informe de la comunidad por parte de la EAS.

Por parte del centro zonal se realizaron las siguientes acciones:

1. A través de una visita en sitio a la UDS Los Ositos con COD 0500100071383 de la MC Fabiola María Ramírez Toro adscrita al contrato 05019422024 de la EAS Corlatina, ubicada en carrera 67# 101-57, barrio Castilla, sector Girardot. La cual fue realizada por parte del equipo de seguimiento a la ejecución a cargo del supervisor de contratos por parte del ICBF; se verifican las condiciones de calidad y cumplimiento de obligaciones contractuales en la UDS. Además, de indagar con la comunidad acerca de las prácticas, hechos, ruidos y demás dinámicas que se hayan evidenciado en el servicio HCB. se generó un espacio en el cual la madre comunitaria expresó diversas situaciones de carácter emocional y manifestó tener dificultades de convivencia con algunos vecinos, refiriendo altercados con los mismos. Frente a lo anterior, se le indicó que no es la primera vez que se reciben quejas relacionadas con esta situación, por lo cual el caso requiere especial atención y seguimiento, razón por la cual se realizan este tipo de verificaciones.
2. Entrevistas semiestructuradas a personas de la comunidad y casas ubicadas alrededor de la UDS.
Vecino 1: no conoce el servicio que se brinda y desconoce cómo funciona la UDS.
Vecino 2: Tuvo a 2 de sus hijos durante dos años en el servicio e indica que la atención brindada es buena.

Vecino 3: Hace unas semanas se mudó al sector por lo cual no puede brindar más información

Vecino 4: En las horas de la mañana estaba haciendo un grupo de personas las mismas preguntas (se refiere al equipo integral de la EAS). Ha tenido a varios nietos en el servicio y ellos ya están en el colegio, mientras estuvieron ahí fue muy bueno el servicio.

Vecino 5: Refiere que hace 1 semana está disfrutando de su periodo de vacaciones, por lo que está más presente en su casa y conoce a la señora Fabiola. Refiere que se escuchan los gritos y llantos “normales” de los niños, sin embargo, expresa que no son tan prolongados o fuertes.

Vecino 6: Expresa que la cuadra es muy tranquila y somos personas de bien, en la casa de Fabiola no se escuchan gritos o llantos fuertes.

Vecino 7: Refiere que no ha escuchado nada y no conoce el sector.

Vecino 8: Indica que no sabe y no desea responder.

Vecino 9: Es nueva en el sector y refiere que no ha tenido un hijo o sobrino allí. Sin embargo, tiene un hijo que desea ingresarlo cuando cumpla la edad, ya que refiere que es buena.

Vecino 10: Adolescente refiere que no sabe y no desea responder.

3. Entrevistas semiestructuradas a las madres, padres y/o cuidadores de los 6 beneficiarios activos en la UDS.

Beneficiario S. U. G. con documento de identidad finalizado en 6219; se contacta a la madre usuaria M. G. Indica que el niño ingresó este año; no lleva ni el mes. La Sra. es muy formal; el usuario tiene 19 meses. No ha tenido dificultades con la madre comunitaria ni con el resto del núcleo familiar.

Beneficiaria S. S. M. C. con documento de identidad finalizado en 2525, se comunica con la mamá de la usuaria M. C., expresa que la niña ingresó en el mes de febrero; en general, la prestación del servicio es buena. Ayer fuimos a revisar el mercado; yo soy del control social. Al mercado le ha parecido bien. Le ha parecido bueno el servicio.

Beneficiario T. J. U. con documento de identidad finalizado en 8419, se comunica con la madre usuaria M. U. Lo recogen a la una porque no se alimenta en la guardería, ya que no recibe al usuario; tiene autismo. Indica que no había tenido problema hasta cierto punto; al niño no le gusta que le cojan el cabello y las uñas. La madre comunitaria le cortó las uñas y al niño le sangraba y dejamos de llevarlo en una semana y media porque fue sin

consentimiento. Está en la UDS desde el año pasado; creo que desde noviembre o diciembre. Además, expresa que el niño con la profe se la lleva bien.

Beneficiario A. D. Z. V. con documento de identidad finalizado en 2989, la llamada fue realizada a la madre usuaria D. V. pero se fue a buzón de mensajes.

Beneficiario K. A. Z. L. con documento de identidad finalizado en 7941, se establece comunicación con la madre usuaria Y. L. en donde manifiesta sentirse satisfecha con el servicio prestado en la UDS y refiere no haber evidenciado situaciones de maltrato por parte de la madre comunitaria. Asimismo, informa que ha escuchado comentarios y rumores relacionados con la atención brindada; sin embargo, debido a ello, ha realizado visitas inesperadas a la UDS, evidenciando un trato amoroso y adecuado por parte de la madre comunitaria hacia los niños y niñas. Adicionalmente, señala que el niño cuenta con una permanencia aproximada de tres años en la UDS.

Beneficiaria L. G. G. con documento de identidad finalizado en 8934, se intentó establecer comunicación con la madre usuaria B. E. R. pero no responden a la llamada.

En conclusión, de las entrevistas semiestructuradas a la comunidad y familiares de los beneficiarios, se evidencia que los comentarios brindados por la comunidad, padres, madres o cuidadores de los beneficiarios del servicio son de forma general buenos acerca de la atención brindada por la MC.

4. Se revisó la documentación y soportes remitidos por la EAS Corporación Latina y evidenciada en la visita en sitio a la UDS, todo esto a la luz del manual técnico y guías operativas de la modalidad familiar y comunitaria; en especial, el servicio de Hogares Comunitarios de Bienestar Familiar. Esto relacionado con la prestación del servicio.

Para finalizar el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar reitera su compromiso con la protección integral de los derechos de los niños y niñas, así como con la atención respetuosa y diligente de las solicitudes presentadas por la ciudadanía, en el marco de los principios de legalidad, buena fe, transparencia y responsabilidad institucional, se le informa que se continuará realizando seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales y al adecuado funcionamiento de la

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Cecilia De la Fuente de Lleras

DIRECCION REGIONAL ANTIOQUIA

Centro Zonal Nororiental (Antioquia)

CLASIFICADA



Unidad de Servicio y seguiremos trabajando por la prevención y protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias.

Despedida,

Jainer Montero Quintero
JAINER MONTERO QUINTERO

Supervisor de Contratos de Aportes Primera Infancia
Centro Zonal Nororiental

Elaboró: Evelyn Higuera Botero – Contratista Enlace Seguimiento a la Ejecución Técnica CZ Nororiental

Evelyn H.B.

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Sede DIRECCION REGIONAL ANTIOQUIA
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080