

Al contestar cite este número



Radicado No:

20263330000071781

Barranquilla, 29 de mayo de 2026

Sres.

COORDINADORES GRUPOS Y DEPENDENCIAS REGIONAL ATLANTICO

KR 46 No. 61 - 15

ATLANTICO - BARRANQUILLA

Respuesta a queja sobre trato a madres sustitutas Petición No 1765071762

Respetado(a) ciudadano(a):

En atención a la petición No. 1765071762, recibida a través del sistema PQRS, clasificada como Derecho de Petición - Reclamos, mediante la cual se manifiestan inconformidades relacionadas con el trato y estilo de comunicación de algunas profesionales del operador del servicio hacia las madres sustitutas en la ciudad de Barranquilla, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

En primer lugar, agradecemos su comunicación, la cual constituye un insumo valioso para el mejoramiento continuo de los procesos de atención y acompañamiento en la modalidad de acogimiento familiar - hogar sustituto.

Con el fin de atender de manera integral la situación expuesta, el día 19 de mayo de 2026 se llevó a cabo Reunión, convocado por el Grupo de Protección Especial y Autoridades Administrativas, con la participación de madres sustitutas líderes, equipo psicosocial, coordinadores del operador y supervisión del contrato, en el cual se realizó la revisión del contenido de la queja y se generó un espacio de diálogo abierto entre los actores involucrados. Durante el desarrollo de la reunión se lograron identificar los siguientes elementos relevantes:

- Las madres líderes manifiestan haber recibido quejas de algunas madres sustitutas, en donde manifiestan el uso de estilos comunicativos autoritarios o poco empáticos por parte de algunos profesionales, lo cual ha generado incomodidad y sensación de desvalorización en algunas madres sustitutas.
- Se evidenciaron situaciones puntuales relacionadas con llamados de atención en visitas de supervisión, en donde, aunque se fundamentan en lineamientos técnicos, requieren fortalecerse en su forma de transmisión pedagógica y respetuosa. En especial, se manifiesta la necesidad de no exigir que la red de apoyo atienda visitas, teniendo en cuenta que es la madre sustituta quien tiene el rol para ese ejercicio.
- Se señaló la importancia de evitar prácticas como la desautorización de normas del hogar frente a los usuarios, así como la generación de expectativas no viables en niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

A partir de este análisis, y en coherencia con el propósito de fortalecer la calidad del servicio, se definieron los siguientes compromisos y acciones de mejora:

- Fortalecer las competencias del talento humano del operador en comunicación asertiva, trato digno y enfoque pedagógico en todas las intervenciones.
- Desarrollar procesos de fortalecimiento técnico dirigidos a madres sustitutas y equipos profesionales, abordando temas como el rol de redes de apoyo, lineamientos técnicos de supervisión y normas de convivencia.
- Socializar nuevamente los instrumentos de seguimiento y evaluación, con el fin de garantizar mayor claridad y comprensión en su aplicación.
- Implementar estrategias formativas complementarias, incluyendo talleres de economía familiar y acciones pedagógicas para el manejo de dinámicas en el hogar sustituto.
- Promover la participación de las madres sustitutas en encuestas de percepción del servicio, como mecanismo de retroalimentación continua.

Es importante reiterar que desde esta entidad se promueve un enfoque de atención basado en los principios de respeto, dignidad, empatía y corresponsabilidad,

---

reconociendo el papel fundamental que cumplen las madres sustitutas en el restablecimiento de derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

Finalmente, reiteramos que su queja ha sido atendida y se han adoptado acciones concretas orientadas a fortalecer el servicio. Le invitamos a continuar utilizando los canales institucionales para comunicar cualquier situación que considere pertinente.



**Irene Soto Gomez**

Profesional Universitario - Supervisor de Contrato