

57002

Al contestar cite este número



Radicado No:
202657002000050521

Floridablanca, 21 de mayo de 2026

Señor:
PETICIONARIO ANONIMO
SANTANDER – PIEDECUESTA
publicacionesweb@icbf.gov.co

Asunto: Respuesta petición SIM 1765072472

Cordial saludo,

Me permito dar respuesta a observación de petición SIM 1765072472, reportada a través de línea 141, fecha 11/05/2026, motivo: Incumplimiento obligaciones contractuales, peticionario Anónimo, donde se describe:

“Se comunica peticionario(a) para reportar la situación que se viene presentando con el operador COMUCSA (Cooperativa Multiservicios Comunitarios de Santander) encargado de regular los recursos que brinda el ICBF, manifiesta que citan las usuarias a una hora por ejemplo el día de hoy las citaron a la 1:00 pm y ya son las 4:00 pm y no han iniciado el proceso para entrega de la ración para preparar, menciona que allí hay mujeres embarazadas, con niños, y mujeres enfermas, no respetan el tiempo, no empatiza con la situación del usuario, obligan a esperar por tiempos prolongados, además el personal encargado entre ellas la coordinadora de psicología y otra persona encargada pero de quien desconoce el cargo generan un trato indigno, no comprenden las situaciones, donde se sienten humillándose para que les entreguen algo cuando es un beneficio y es a lo que tiene derecho, menciona que esta situación se viene presentando desde el mes de febrero 2026; agrega que generan un ambiente hostil y tenso, han regañando delante de todos las usuarias a la encargada del FAMI “Eduardo Yerigo” a la señora Yerli Gomez la regañan y la insultan situación con la que no esta de acuerdo. Finalmente manifiesta que anteriormente se había puesto en conocimiento que en

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

la entrega de los refrigerios la cooperativa estaba haciendo las cosas mal y ellos se enojaron y como “venganza” tomaron la decisión de ejercer hostigamiento queriendo decir “no pueden poner quejas porque miren lo que pasa.”

Al respecto nos permitimos informar que se ha realizado las indagaciones respectivas con la EAS COMUCSA operador del servicio FAMI Educando Yerigó de Piedecuesta, con la MC YERDLY RICO GOMEZ, y reporte de visita de seguimiento a la ejecución contractual de la profesional ICBF CLAUDIA VILLAMIZAR, quien estuvo en el último espacio de entrega de Ración para Preparar del mes de mayo 2026.

Respecto al proceso de entrega de Ración para Preparar, nos permitimos informar de acuerdo a la Guía Operativa del Servicio HCB FAMI del 26/12/2025, señala:

“(…) Las madres o padres comunitarios en cada GA prestarán una atención durante 88 horas al mes, lo que en el marco del servicio constituye jornada de atención de tiempo completo. En este sentido, los tiempos deben ser estructurados de la siguiente manera(…):

(…) Dos (2) horas para la entrega de la RPP, a partir de lo acordado con las familias y cuidadores de toda la UA, se realizará un encuentro con todos los participantes, uniendo los tres (3) grupos (…).

(…) Ahora bien, frente al encuentro grupal destinado a la entrega de la RPP, se debe planear un entrega escalonada que no implique la participación durante las tres horas de todas las familias y cuidadores; por lo tanto, no se entregará refrigerio en este encuentro, sino que la participación de las familias se realizarán por turnos, en los cuales se desarrollarán de forma intencionada experiencias dirigidas a la Educación para la Salud Alimentaria en conexión a los planes de acompañamiento grupal y no tendrán que seguirse todos los momentos metodológicos de los encuentros grupales (…).

En este sentido y de acuerdo a la verificación realizada con las partes, se refiere el cumplimiento de la guía en cuanto a lo definido para el desarrollo del encuentro de entrega de RPP, es importante señalar que los padres de familia y/o acudientes, puedan en el espacio de entrega de la ración, verificar los alimentos recibidos, por cuanto al tratarse de un contrato de aportes con recursos de ICBF, se hace seguimiento por parte del supervisor del contrato y de entes de control, que requieren las evidencias de dichas entregas a satisfacción, motivo por el cual se realiza la entrega de las RPP de

manera escalonada posterior al encuentro que se realiza, dándose orden de priorización de entrega a las gestantes, lactantes y niños/niñas; como ICBF nos permitimos aclarar el desarrollo del espacio establecido de acuerdo a nuestro lineamientos y sentido del mismo. Agradecemos la comprensión en el desarrollo del espacio de esta manera, en cumplimiento de los lineamientos del servicio, presentamos excusas por mal entendidos que la situación haya podido generar.

Por otra parte, en cuanto a las situaciones del trato recibido, por parte de profesional ICBF, madre comunitaria y EAS presente en el espacio, no se reportan situaciones que afecten el trato digno para los participantes del servicio y para con la madre comunitaria. La madre comunitaria en espacio de reunión establecido con el ICBF, CZ Bucaramanga Sur el día 19/05/2026, refiere no existieron situaciones de maltrato hacia ella u otras personas durante la entrega de la RPP, de parte de los asistentes, no se reporta situaciones por parte de la EAS COMUCSA o ICBF. Sin embargo, se ha dado las orientaciones respectivas, sobre la percepción del trato de los participantes, ya que como entidad buscamos generar un trato digno y empático a través de las EAS y talento humano, en aras de la mejora continua.

Esperando haber logrado dar respuesta a su solicitud, agradecemos la atención prestada.

Cordialmente,



OSCAR ALEJANDRO BLANCO ROJAS
Coordinador Centro Zonal Bucaramanga Sur
Regional Santander

CC: "COMUCSAS S.A.S" comucsa-23@outlook.com

Aprobó: Oscar Alejandro Blanco Rojas - Coordinador - Centro Zonal Bucaramanga Sur - Regional Santander.

Revisó: Oscar Alejandro Blanco Rojas - Coordinador - Centro Zonal Bucaramanga Sur - Regional Santander

Proyectó: Zair Eliani Castellanos Hernández - Profesional Universitario - Centro Zonal Bucaramanga Sur - Regional Santander.