

Al contestar cite este número



Radicado No:
202631001000109131

Medellín, 01 de julio de 2026

Señor (a)

ANONIMO

Correo electrónico: No reporta

Teléfono: No reporta

Dirección: no reporta

Medellín - Antioquia

ASUNTO: Respuesta Derecho de Petición - Reclamo radicada mediante SIM 1765118491.

Cordial saludo,

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

“Se comunica el peticionario para manifestar su inconformidad con el servicio del hogar comunitario del ICBF "Los Peluches" ubicado en carrera 33, barrio Manrique Central 2, Medellín. El ciudadano indica que la persona encargada presenta ausencias recurrentes desde el año pasado, justificadas presuntamente por reuniones con la entidad; sin embargo, señala que otros hogares aledaños no interrumpen sus horarios con dicha frecuencia. Adicionalmente, reporta que el servicio se presta a medio tiempo todos los lunes y se suspende a final de cada mes. Ante la constante pérdida de horas de atención, la poca disponibilidad y las respuestas percibidas como negligentes por parte de la responsable, el peticionario solicita escalar el caso al área encargada para la respectiva revisión e intervención”.

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Una vez allegada la petición al Centro Zonal Nororiental el supervisor del contrato Jainer Montero Quintero, remite correo electrónico el día 10 de junio de la presente anualidad el derecho de petición a la EAS contrato de Aporte N°05018942024, 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 Entidad Administradora de servicio Sembrando Futuro el día 22 de junio se pueden evidenciar las siguientes acciones realizadas:

“En el marco de la verificación de la queja presentada sobre la Unidad de Servicio Los Peluches, se realizaron llamadas telefónicas los días 10 y 11 de junio de 2026 a las familias usuarias. El propósito fue recopilar información sobre la atención brindada por la madre comunitaria de la uds, verificar las condiciones del servicio y medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios”.

Actualmente, la madre comunitaria cuenta con ocho (8) usuarios activos. Con base en el directorio de las familias, se contactó a la mayoría de ellas tras varios intentos de comunicación.

A continuación, se presenta el consolidado de la información obtenida: Dando cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 (Régimen General de Protección de Datos Personales), en su artículo 5°, el tratamiento de estos datos está prohibido, por lo cual la entidad debe garantizar la reserva total de la información. por lo anterior se omitirá la información detallada de nombres las familias y los beneficiarios.

1. Familia SLF: La madre del participante manifiesta que la docente cumple con el horario establecido, que el niño se encuentra satisfecho y adaptado al servicio. Otorga una calificación de 10 sobre 10, destacando la buena atención y el adecuado acompañamiento.

2. Familia EMH: La madre manifiesta que la docente realiza un excelente acompañamiento pedagógico, especialmente teniendo en cuenta que la niña se encuentra en proceso de estudio por un posible diagnóstico de espectro autista. Indica sentirse muy satisfecha con el proceso de atención y los horarios brindados.

3. Familia MHB: La madre, refiere que el niño lleva dos años en el servicio. Señala que el año anterior se presentaron varias inasistencias. Indica además que la docente ha informado situaciones de salud durante el presente año. Expresa inconformidad respecto a la no prestación del servicio los días 10 y 11 de junio; sin embargo, se aclara que dichas fechas corresponden a incapacidad médica de la madre comunitaria.

4. Familia MM: La madre, manifiesta conformidad con la prestación del servicio, destacando el cumplimiento de horarios y el adecuado acompañamiento pedagógico.

5. Familia DSM: Se realizaron cinco (5) intentos de llamada al número registrado en la base de datos, sin obtener respuesta, por lo cual no fue posible establecer comunicación con la familia.

6. Familia ATM: La madre de familia manifiesta que, según recuerda, los niños salen temprano los lunes. Indica que durante el mes de mayo no se prestó el servicio en dos (2) viernes y que el 10 de junio no hubo clase. Señala que la jornada habitual de atención se desarrolla entre las 8:20 a. m. y las 3:30-3:33 p. m.

7. Familia GGG: La madre manifiesta que la atención se presta de lunes a viernes. Refiere que la agente educativa ha presentado situaciones de salud que han ocasionado finalización anticipada de la jornada en algunos casos. Finalmente, expresa satisfacción con la atención, el trato y el acompañamiento brindado.

8. Familia AGA: Refiere el proceso de acompañamiento es bueno, en ocasiones no se presta servicio, en junio 2 días y en mayo 2 días, informó la profe que se encuentra incapacitada.

Igualmente, la Asociación realizó como parte del proceso de verificación, la aplicación de una encuesta de satisfacción a una de las familias usuarias de la Unidad de Servicio.

A continuación, Se detalla resultado de encuesta de satisfacción realizada entre la EAS Sembrando Futuro y los padres usuarios.



Resultados de la encuesta.

Marca temporal	Nombre	¿Cómo te ha parecido el proceso de atención	¿Como te ha parecido el cumplimiento de los
18/06/2026 20:10:49		Bueno	Bueno
18/06/2026 20:12:14		Regular	Regular
18/06/2026 21:16:47		Bueno	Bueno
18/06/2026 21:19:48		Bueno	Bueno
18/06/2026 21:27:34		Bueno	Bueno
19/06/2026 15:54:09		Bueno	Bueno

Cuéntanos cual ha sido el trato recibido por p	Describe cuál es tu percepción frente al servi
La profesora es muy amable, dedicada y cariñosa	Muy buena. Mi hija recibe una excelente atención,
Bien	La preocupación es que los viernes no dan la form
Excelente, sin queja alguna	Me encanta que mi hija se levante todos los días
Excelente	Excelente
Un trato respetuoso y cercano.	Excelente, mis niñas están felices y aman a su pro
Excelente	Super bueno

Durante la consulta, las familias usuarias manifiestan encontrarse satisfecha con la atención brindada de manera general.

Por otra parte, el área de talento humano valida que la madre comunitaria presenta incapacidades los días 10 de junio y del 11 al 15 de junio otra incapacidad médica. Los miércoles por manual operativo el servicio se presta solo hasta las 2 pm ya que las otras dos horas de 2:00pm a 4:00pm se utilizan para procesos de cualificación, igualmente una vez al mes las madres comunitarias tienen la Jornada de Reflexión pedagógica y cualificación al talento humano la cual normalmente se realiza el último viernes de cada mes. El área de sistemas también realizo validación del RAM y coincide con las fechas de incapacidades antes mencionas”.

Para finalizar el Supervisor del contrato a través de vía correo electrónico manifiesta a la EAS que una vez revisada la respuesta del SIM 1765118491, se solicita a la EAS hacer seguimiento continuo a la prestación del servicio y una vez cuente con alguna novedad relacionada con el servicio en la UDS LOS PELUCHES con código de identificación 0500100078665, se reporte de forma inmediato al supervisor del contrato Jainer Montero Quintero para estar informado de cualquier situación. De igual manera de forma oportuna informar a los padres usuarios y cuidadores cuando se presente incapacidades, proceso de cualificación al talento humano y jornadas de

reflexión pedagógica entre otros o cualquier situación que afecte la prestación del servicio.

La EAS y la UDS debe tener presente lo siguiente: El HCB Comunitario “Opera hasta doscientos diez (210) días hábiles al año o fracción proporcional según la fecha en la que suscribe el contrato o convenio, garantizando la atención cinco (5) días hábiles de la semana, ocho (8) horas diarias, considerando las acciones de planeación y documentación pedagógica que las madres y padres comunitarios adelantan, un día de la semana en que las niñas y los niños finalizarán la jornada dos (2) horas antes de horario habitual para realizar estas actividades garantizando treinta y ocho (38) horas de atención directa con las niñas y los niños a la semana”.

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 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

Supervisor de Contratos de Aportes Primera Infancia

Centro Zonal Nororiental

Elaboró: Hansly Yassy Murillo Moreno - Enlace Seguimiento a la Ejecución Técnica – Centro Zonal Nororiental Hansly Yassy Murillo Moreno