

Al contestar cite este número



Radicado No:

202633007000107021

Barranquilla, **12 de agosto de 2026**

Señor (a)

ANONIMO.

Barranquilla - Atlántico.

Asunto: RESPUESTA PETICIÓN SIM 1765177595.

Cordial saludo,

En atención al reclamo por usted presentado ante el Centro Zonal Sur Oriente, en el cual manifestó su inconformidad con la UDS EMMANUEL adscrita al contrato No. 8009552024 suscrito entre el ICBF y JUNTA DE DESARROLLO POPULAR Y PROTECCIÓN DEL NIÑO DEL MUNICIPIO DE PUERTO COLOMBIA, sobre el cual sostuvo que:

"Se comunica peticionario(a), quien reporta irregularidades en el hogar comunitario "Emanuel", ubicado en la carrera 11 con calle 12, sector El Campo, barrio La Playa, en la ciudad de Barranquilla, el cual está a cargo de la madre comunitaria identificada como Mari. Refiere que dicho establecimiento cuenta con el logo institucional del ICBF en su fachada; sin embargo, indica que la madre comunitaria deja la atención a cargo de un tercero (adulto) mientras ella permanece en la calle consumiendo bebidas alcohólicas, desatendiendo el cuidado de los niños. Adicionalmente, señala que solo se observa que se atiende a un menor de edad en el lugar. Asimismo, menciona inconsistencias en el funcionamiento del servicio, manifestando que manejan horarios variables (algunos días de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. o de 12:00 p.m. a 2:00 p.m., y en ocasiones no prestan atención). Por lo anterior, solicita que se adopten las acciones pertinentes frente a esta situación."

En respuesta a sus afirmaciones nos permitimos emitir la presente comunicación con el fin de darle respuesta formal y detallada a cada uno de los puntos expuestos, informándole que; Desde el Centro Zonal Sur Oriente del Instituto Colombiano de

www.icbf.gov.co



Bienestar Familiar (ICBF), se llevaron a cabo una serie de acciones administrativas y de trabajo de campo con la finalidad de verificar lo manifestado en la petición antes referenciada.

Se procedió a establecer comunicación vía telefónica con una muestra representativa de padres de familia y/o acudientes, con el fin de indagar acerca de la calidad del servicio recibido y verificar la información expuesta en la petición.

Como complemento a las llamadas telefónicas realizadas, el día 11 de agosto se ejecutó una visita estratégica presencial hasta la UDS.

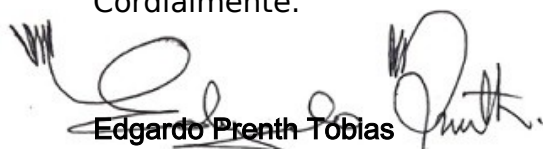
Además de lo mencionado, se requirió a la Entidad Administradora de Servicios, por el presunto incumplimiento contractual expuesto por usted, solicitando evidencias y soportes de la calidad del servicio ofrecido por la madre comunitaria.

Con base en lo anterior, se concluye que, al momento de la verificación, se encontraron evidencias que sustentan posibles irregularidades en la atención. Por lo que se adelanta el debido proceso, con el fin de recibir justificación, descargos, plan de mejora de las situaciones encontradas y/o toma de medidas a las que haya lugar.

Para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar sus peticiones, sugerencias, quejas y reclamos son trascendentales por cuanto nos permiten evaluar la calidad del servicio, la oportunidad de su prestación y realizar una reflexión continua en torno al quehacer misional.

Por último, le animamos a dar continuidad al uso de los canales de atención (presencial, virtual, telefónico o escrito) para seguir expresando su opinión y observaciones frente al servicio que se brinda.

Cordialmente.



Edgardo Prentz Tobias
Coordinador Centro Zonal Sur Oriente

Aprobó: Edgardo Prentz Tobias - Coordinador Centro Zonal Sur Oriente.

Revisó: Javier Ricardo Zabaleta - Contratista.

Proyectó: Sandra Milena Campo Carrillo - Contratista.