

Al contestar cite este número



Radicado No:

202643002000079021

Ciudad, 28 de agosto de 2026

Tratamiento
PETICIONARIO ANONIMO CZ CERETE ANONIMO
CL 1 No. 1 - 1 centro
CORDOBA - CERETE

Respuesta a reclamo con radicado N° 1765207281

SANDRA MARCELA VILLADIEGO PINEDO, en mi calidad de Coordinadora del Centro Zonal Cereté del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Regional Córdoba, y en atención a la solicitud presentada ante esta Entidad el día 8 de agosto de 2026, me permito dar respuesta a su reclamo, dentro de los términos legalmente establecidos: “Se comunica peticionario reportando la situación que se presenta en inconvenientes en el hogar comunitario los paticos números 23686111374. La madre comunitaria establece que la hora de la salida es a las 3:00 PM; sin embargo, modifica el horario según su conveniencia. En ocasiones fija la salida a las 11:00 am lo que ocasiona que los niños dejen de recibir sus alimentos. Esta situación ha generado que algunos menores, entre ellos El Niño afectado, no quiere asistir últimamente pues no se encuentran adaptados. Peticionario manifiesta que, en ocasiones, cuando el día este nublado, la madre comunitaria decide que no abra clases. Además, Señala que ha observado que, en otros jardines, cuando no hay clases los alimentos se entregan a los menores, pero en este caso no ocurre lo mismo. Actualmente son 12 niños y se desconoce qué hace con los alimentos. Sólo unas semanas se entregaron debido a que la madre estaba incapacitada; el resto de tiempo no se han entregado. La frecuencia de los cambios en los horarios de salida es constante. La semana pasada se modificó durante todos los días; esta semana lunes y martes los niños no tuvieron clases. Hoy se canceló la clase porque la madre comunitaria tenía una cita médica y se desconoce cuál será el horario de mañana.”

En atención a la comunicación presentada por usted relacionada con la prestación del servicio en la Unidad de Servicio Hogar Comunitario, nos permitimos informar que, una vez recibida la situación expuesta, se adelantaron las acciones de verificaciones correspondientes con el fin de conocer los hechos reportados y recopilar información de las diferentes partes involucradas. Como parte de la actuación realizada, el profesional de equipo de supervisión procedió a realizar el día 18/08/2026 visita de verificación a la UDS los Patiscos con

código cuéntame 236861117774 del servicio HCB comunitario, con el fin de verificar los hechos expuestos en la petición, donde se revisó el RAM y se solicitó el directorio de padres para realizar las respectivas consultas, así mismo se comunicó con el operador para saber si tiene conocimiento de la situación.

De manera general, las familias consultadas manifestaron que el servicio habitualmente inicia a las 8:00 a. m. y finaliza a las 3:00 p. m. No obstante, señalaron que, aproximadamente desde un mes atrás, los niños y niñas vienen teniendo una hora de salida entre las 12:30 p. m. y la 1:00 p. m. Según lo informado por los padres, madres y/o cuidadores consultados, esta modificación fue concertada con la madre comunitaria como consecuencia de una lesión sufrida en uno de sus miembros inferiores, derivada de un accidente, mientras adelanta su proceso de recuperación.

Respecto de la entrega de alimentos, las familias consultadas manifestaron que esta se viene garantizando. En cuanto a la prestación del servicio durante los días de lluvia, indicaron que la atención no se ha suspendido por esta causa; sin embargo, en algunas ocasiones los niños y niñas ingresan posteriormente al horario habitual, debido a que sus familias esperan a que disminuya la intensidad de la lluvia para trasladarlos hasta la unidad de servicio.

Frente a los días en los cuales no se prestó atención, las familias señalaron que estos estuvieron relacionados principalmente con citas médicas de la madre comunitaria.

Por otra parte, al establecer comunicación con el operador Asociación Encañada, este manifestó tener conocimiento de la situación relacionada con la modificación temporal del horario de salida. Como soporte de lo anterior, remitió certificación suscrita por su representante legal, con fecha de expedición del 17 de julio de 2026, mediante la cual deja constancia de la autorización y conocimiento de las salidas anticipadas durante el periodo de recuperación de la madre comunitaria.

Con el propósito de garantizar el debido contraste de la información y conocer directamente la versión de la madre comunitaria frente a los hechos reportados, se realizó la correspondiente socialización de la situación.

La madre comunitaria manifestó que, como consecuencia del accidente sufrido y de la lesión presentada en uno de sus miembros inferiores, se reunió con los padres, madres y/o cuidadores de los niños y niñas usuarios del servicio, con quienes acordó temporalmente un horario de salida diferente al habitual, mientras adelanta su proceso de recuperación.

En relación con la prestación del servicio durante los días lluviosos, manifestó que, cuando se presentan precipitaciones de mayor intensidad, algunos niños y niñas ingresan posteriormente a la unidad de servicio, debido a que sus familias optan por trasladarlos una vez disminuyen o cesan las condiciones climáticas adversas. No obstante, indicó que la atención a los usuarios se ha mantenido durante dichas jornadas. La madre comunitaria asegura que la atención a los usuarios se ha mantenido durante dichas jornadas, registrándose variación el día que tuvo cita médica en la mañana.



Como resultado de lo anterior, el operador manifestó su compromiso de gestionar ante las instancias competentes las acciones necesarias para fortalecer la continuidad del servicio y establecer medidas preventivas que permitan responder oportunamente ante eventuales contingencias, garantizando así las condiciones adecuadas para la atención integral de los niños y niñas.

Como resultado del proceso de verificación, se identificó la necesidad de continuar realizando seguimiento a la prestación del servicio, especialmente en lo relacionado con el cumplimiento de la jornada de atención, la continuidad del servicio durante condiciones climáticas adversas y el desarrollo de medidas preventivas en respuesta a contingencias que afecten el servicio. En este sentido, se establecerán acciones de observación y seguimiento por parte del equipo responsable, con el propósito de verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la modalidad.

Agradecemos la información suministrada, la cual contribuye al fortalecimiento de los procesos de seguimiento y mejoramiento continuo de la atención brindada a los niños, niñas y sus familias.

SANDRA MARCELA VILLADIEGO PINEDO

Coordinadora centro zonal Cereté

Anexo:

Aprobó: Sandra marcela Villadiego pinedo

Revisó: Sandra marcela Villadiego pinedo

Proyectó: Angy Paola De Arco Florez, contratista, enlace apoyo a la supervisión técnica