

Al contestar cite este número



Radicado No:

202633007000117631

Barranquilla, 31 de agosto de 2026

Señor (a)
ANONIMO.
Barranquilla – Atlántico.

Asunto: RESPUESTA PETICIÓN SIM 1765209312.

Cordial saludo,

En atención al reclamo por usted presentado ante el Centro Zonal Sur Oriente, en el cual manifestó su inconformidad con la UDS MUNDO DE JUGUETES adscrita al contrato No. 8009412024 suscrito entre el ICBF y FUNDACIÓN SOCIAL INTEGRAL DEL CARIBE (FUNSOITEC), sobre el cual sostuvo que:

“Se comunica peticionario (a), reportando la situación que se presenta en el CDI ubicado en la dirección Calle 18 N.º 13 19, barrio Las Nieves, Barranquilla, Atlántico, a cargo de la madre comunitaria la señora Norma (desconoce apellido), de 62 años de edad, refiere que diariamente se presentan discusiones entre la señora Norma y su hijo a quien conocen por el apodo de "El Gato", un hombre de 33 años de edad, en donde se tratan con gritos y palabras soeces frente a los menores de edad, que se encuentran inscritos en el CDI, comenta que el hijo de la madre comunitaria tiene problemas de consumo de alcohol y SPA y al llegar bajo el estado de estas sustancias, se generan las discusiones, en donde se ven afectados 10 niños aproximadamente, comenta que luego de las discusiones la señora Norma desquita su enojo con los niños y les dice cosas como: “no jodan, ustedes si joden cállense, hijueputa, hagan caso”, tiene conocimiento que el hijo de la señora “se roba los alimentos entregados por el ICBF, para la alimentación de los niños en el CDI, para venderlo o intercambiarlo por SPA”, manifiesta que se presentan también situaciones de tenencia irresponsable dado que la madre comunitaria tiene más de 10 gatos, uno de ellos está en malas condiciones de salud y presenta desaseo con los animales, quienes conviven en el mismo espacio donde se desarrollan las actividades con los menores de edad allí inscritos. Solicita pronta intervención por parte

del ICBF, ya que considera la madre comunitaria, no es un buen ejemplo para la comunidad y los menores que se encuentran a su cargo.”.

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 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 31 de agosto se ejecutó una visita estratégica presencial hasta la UDS.

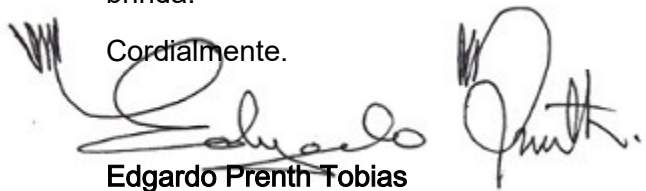
Además de lo mencionado, se requirió a la Entidad Administradora de Servicios, por el presunto incumplimiento contractual expuesto por usted, solicitando evidencias y soportes de la calidad del servicio ofrecido por la madre comunitaria.

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.