

52008

Al contestar cite este número



Radicado No:
202651008000098871

Puerto Remolino, 04 de septiembre de 2026

Señor(@)
Anónimo

Respuesta a su derecho de peticion - reclamo SIM No. 1765210222

Por medio de la presente, me permito dar respuesta a su derecho de petición - reclamos radicado en el SIM No. 1765210222.

En atención a su derecho de petición – reclamos, mediante el cual refiere:

“Se comunica peticionario (a), reportando irregularidades en la gestión del ingreso y asignación de cupos en un Hogar Comunitario Mis Traviesos del ICBF. Según lo manifestado, la madre comunitaria no estaría respetando el orden de la lista de espera en la cual muchos niños están en espera desde el año pasado, priorizando e inscribiendo a sus propios familiares por encima de otros niños que llevaban más tiempo aguardando un cupo. En particular, se señala que, tras el retiro del niño A.F.C. (quien estuvo vinculado durante dos meses asistiendo apenas una vez por semana), se le otorgó el cupo de inmediato a E.M. ambos primos de la madre comunitaria Andrea López Solarte, omitiendo a los demás niños en lista de espera. Esta situación se viene presentando desde hace más de tres meses y, aunque no se ha abordado directamente con la madre comunitaria, existe una inconformidad entre los padres de familia del hogar por la prestación del servicio, quienes exigen que se garantice el derecho a la igualdad y el respeto estricto al turno de inscripción”, la cual fue transmitida al operador del servicio Fundación Nariño Verde para su verificación, el cual emite la siguiente respuesta:

Ante lo referido la EAS realiza proceso verificación con equipo interdisciplinario perfil psicosocial Idei Daza, quien realizó el día 02/09/2026 una reunión virtual plataforma meet con la madre comunitaria de la unidad HCB MIS TRAVIESOS la señora Yuli Andrea López, en la cual se abordaron los siguientes puntos.

1. Socialización de la situación reportada y escucha de la versión de la madre comunitaria.
2. Revisión del manejo de la lista de espera y asignación de cupos.
3. Indagación sobre asistencia, inasistencias, retiros y reingresos de usuarios.
4. Orientación sobre criterios de focalización y procedimientos institucionales

5. Recomendaciones para el fortalecimiento de los procesos de la unidad.
6. Establecimiento de compromisos y cierre.

1. Socialización de la situación reportada y escucha de la versión de la madre comunitaria.

Una vez se da lectura al contenido de la queja presentada de forma anónima y canalizada a la fundación mediante SIM N°1765210222 La madre comunitaria manifestó sentirse preocupada frente a la situación, indicando que se considera una persona honesta, comprometida y responsable con la prestación del servicio. Refirió que, hasta el momento, no ha recibido manifestaciones de inconformidad por parte de las familias respecto a la atención brindada y que procura mantener una relación cercana, respetuosa y afectuosa con los niños, niñas y sus familias.

2. Revisión del manejo de la lista de espera y asignación de cupos.

Frente al proceso de asignación de cupos, manifestó que cuenta con una lista de espera y explicó que, al inicio del presente año, se generaron tres cupos disponibles debido al tránsito de tres usuarios hacia el sistema educativo formal. Señaló que inicialmente se contactó a una familia de la vereda La Concordia, cuya madre manifestó no estar interesada en ingresar al servicio; posteriormente se contactó a la familia de un niño identificado como Joaquín, quien no aceptó el cupo debido a que la familia se trasladaría al departamento del Huila. Ante estas situaciones, indicó que continuó con la revisión de la lista de espera hasta completar los cupos disponibles, realizando el ingreso de los usuarios correspondientes.

3. Indagación sobre asistencia, inasistencias, retiros y reingresos de usuarios.

Respecto a la cantidad de usuarios, informó que actualmente cuenta con 13 niños y niñas activos en la unidad y que, según su percepción, la asistencia del grupo se mantiene estable. Frente a la presunta permanencia de usuarios con inasistencias prolongadas, manifestó que en ningún momento se han presentado casos de niños o niñas que permanezcan ausentes durante varios días de manera prolongada sin que la situación sea reportada. Señaló que es consciente de los riesgos y responsabilidades que implica mantener activo a un usuario en la unidad cuando este no se encuentra en el territorio o no está asistiendo al servicio. Explicó que, cuando se presentan permisos por situaciones especiales que generan una inasistencia temporal, procede a realizar la respectiva novedad de inasistencia, dejando registro de la situación presentada.

De igual manera, manifestó que cuando se presenta el retiro de un usuario, realiza la correspondiente novedad de retiro, la cual es firmada por el padre, madre o cuidador responsable, dejando consignado el motivo del retiro. Refiere que este procedimiento le permite mantener actualizada la información de los usuarios y realizar el respectivo seguimiento a las novedades que se presentan en la unidad.

Durante el diálogo se abordó particularmente el caso del usuario al cual identificaremos con siglas para protección de sus datos con las siglas E.M.S. quien ingresó al servicio en el mes de febrero y posteriormente fue retirado debido a que su madre se trasladó temporalmente a la ciudad de Popayán para apoyar a un familiar. Ante la disponibilidad del cupo, este fue asignado al usuario al cual identificaremos con siglas para protección de sus datos con las siglas A.F.C.M. quien

se encontraba posteriormente en la lista de espera. La madre de Emanuel, al regresar al territorio, solicitó nuevamente el cupo para su hijo; sin embargo, en ese momento no se contaba con disponibilidad.

Posteriormente, en el mes de julio, el usuario al cual identificaremos con siglas para protección de sus datos con las siglas A.F.C.M fue retirado voluntariamente debido a cambio de residencia. Ante la disponibilidad nuevamente generada, la madre comunitaria manifestó que tomó la decisión de permitir el reingreso de E.M.S, teniendo en cuenta que anteriormente había pertenecido a la unidad y considerando, desde su apreciación personal, que requería nuevamente el servicio debido a las condiciones laborales de su madre, quien realiza actividades agrícolas. La madre comunitaria reconoció durante el diálogo que esta decisión estuvo relacionada con su propia valoración de la situación familiar y expresó inquietud respecto a si el procedimiento aplicado había sido el adecuado.

Frente a la presunta priorización de familiares o personas cercanas, la madre comunitaria negó que los cupos sean reservados o asignados exclusivamente por vínculos familiares. Manifestó que actualmente cuatro usuarios tienen algún vínculo familiar cercano, indicando que sus madres son primas y que uno de los niños corresponde a su propio hijo. Explicó que, en el caso de su hijo, no fue posible ubicarlo en otra unidad debido a la inexistencia de una oferta cercana. Así mismo, señaló que los demás usuarios provienen de sectores como La Concordia, la vereda San Isidro y otros sectores aledaños.

4. Orientación sobre criterios de focalización y procedimientos institucionales

Durante la intervención, la madre comunitaria manifestó conocer algunos de los criterios de focalización, entre ellos la clasificación del Sisbén y la condición de víctima del conflicto armado. No obstante, refirió que consideraba que, ante la ausencia de algún criterio de focalización, podía realizarse una visita domiciliaria para evidenciar las condiciones de vulnerabilidad de la familia y tomar una decisión frente al ingreso. En relación con el caso de E.M.S, manifestó haber tenido en cuenta las condiciones laborales y familiares de la madre, quien trabaja en actividades del campo y tiene otro hijo de una relación anterior, considerando además que su actual pareja no necesariamente tendría la responsabilidad de asumir el sostenimiento de un niño que no es biológicamente suyo por lo cual la madre trabaja fuera de casa aportando económicamente también en hogar. Estas apreciaciones personales fueron consideradas por la madre comunitaria al momento de determinar el reingreso del usuario.

5. Recomendaciones para el fortalecimiento de los procesos de la unidad.

Durante el encuentro, la madre comunitaria presentó la lista de espera que actualmente maneja en la unidad. A partir de lo anterior, desde el área psicosocial se brindó orientación frente a la importancia de garantizar procesos transparentes, equitativos y ajustados a los criterios institucionales establecidos para la focalización y asignación de cupos. Se explicó que las decisiones relacionadas con el ingreso, retiro, reingreso y continuidad de los usuarios deben sustentarse en los procedimientos establecidos y no únicamente en valoraciones personales o vínculos familiares, con el propósito de garantizar igualdad de oportunidades y evitar situaciones que puedan generar afectaciones o percepciones de favorecimiento.

Así mismo, se orientó a la madre comunitaria sobre la importancia de acudir oportunamente a la coordinación y/o al equipo interdisciplinario cuando se presenten situaciones particulares o dudas frente a la asignación de un cupo, especialmente en casos de reingreso de usuarios, cambios de residencia, situaciones de vulnerabilidad o disponibilidad de cupos. Lo anterior permitirá que las decisiones sean analizadas de manera conjunta y bajo los lineamientos institucionales, procurando que ningún niño, niña o familia pueda verse afectado por decisiones individuales.

Como estrategia preventiva y de fortalecimiento de la transparencia en el servicio, se sugirió la elaboración de una cartelera informativa en la unidad con los principales criterios de focalización y orientaciones generales para el acceso al servicio, de manera que las familias conozcan los criterios establecidos y comprendan que la asignación de cupos responde a un proceso institucional y no a decisiones discrecionales.

6. Establecimiento de compromisos y cierre.

De este espacio de reunión virtual se establecen los siguientes compromisos

Madre comunitaria: Continuar realizando el registro oportuno de las novedades de inasistencia y retiro, con los respectivos soportes y firmas de los padres o cuidadores.

Madre comunitaria: Aplicar los criterios y procedimientos institucionales establecidos para la asignación de cupos, lista de espera y reingreso de usuarios.

Madre comunitaria: Solicitar orientación a la coordinación y/o equipo interdisciplinario ante situaciones particulares o dudas relacionadas con la asignación de cupos.

Madre comunitaria: Fortalecer la socialización con las familias sobre los criterios de focalización y acceso al servicio, mediante una cartelera informativa en la unidad.

Equipo interdisciplinario: Realizar seguimiento y acompañamiento preventivo para fortalecer el cumplimiento de los lineamientos relacionados con focalización, asignación de cupos y manejo de novedades.

Finalmente, se resaltó la disposición de la madre comunitaria para brindar información, presentar la lista de espera, expresar sus inquietudes y participar activamente en el proceso de orientación. Se considera pertinente continuar fortaleciendo, mediante acompañamiento preventivo, sus conocimientos frente a los criterios de focalización, manejo de novedades, asignación de cupos y procedimientos relacionados con retiros y reingresos, promoviendo prácticas transparentes, equitativas y acordes con los lineamientos institucionales.

Conclusión:

Del proceso de verificación se observa que la madre comunitaria al inicio de la atención y durante la vigencia del presente contrato cuando se ha presentado novedades de egreso, el ingreso de nuevos usuarios se ha realizado teniendo en cuenta la lista de espera y realizado un proceso conforme a los criterios de focalización establecidos por ICBF para los servicios de primera infancia, sin embargo para formalizar con la comunidad como se realiza esta selección se



publicara fuera de la unidad en un lugar visible cuando se presente la novedad la lista de espera que se tiene y la selección del usuario al cual se le asigna el cupo esto con apoyo de la profesional psicosocial del equipo de integralidad.

Con lo anterior, se espera haber dado claridad a la inquietud planteada y precisado la diferencia existente entre la asignación presupuestal definida en la canasta de costos y la vinculación del talento humano requerida para la adecuada ejecución del servicio.

Cordialmente,

Hector Hugo Botina Salas
Profesional Universitario
Supervisor contrato 520012612026
Remolino, Regional Nariño

Aprobó: Hector Hugo Botina Salas
Revisó:
Proyectó: Hector Hugo Botina Salas