

Al contestar cite este número



Radicado No:

202631001000179141

Medellín, 06 de octubre de 2026

Señor (a)

ANONIMO

Correo electrónico: No reporta

Teléfono: No reporta

Dirección: no reporta

Medellín - Antioquia

ASUNTO: Respuesta Derecho de Petición - Reclamo radicado mediante SIM 1765271425.

Cordial saludo,

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

“Se comunica peticionario (a) quien desea poner en conocimiento las irregularidades con el funcionamiento del Hogar Comunitario El Bosquecito el cual está coordinado por la señora Amparo Saldarriaga, pues manifiesta que desde principio del presente año la funcionaria ha cambiado los horarios de entrega de los menores de edad, indica que entre 2 y 3 días les da salida a las 12:00 m, 2:00 pm o 3:00 pm y todos los viernes los deja salir a las 2:00 pm, con el motivo de que debe ir al banco o a citas médicas y los viernes debe ir a donde su progenitora, añade además, que las madres de familia han intentado conversar con ella, pero indica que ella ha solicitado un permiso, sin embargo, se desconoce la información de a quién se lo solicita. Peticionario (a) manifiesta que se siente inconforme, ya que al inscribirse, la madre comunitaria le indico que el horario de atención sería de 8:00 am a 4:00 pm y al que se presenten estos cambios afectan la regularidad de los trabajos de las madres de familia y así mismo el cuidado de los menores de edad.”

Una vez allegada la petición al Centro Zonal Nororiental el supervisor del contrato Jainer Montero Quintero, remite correo electrónico el día 21 de septiembre de la presente anualidad el derecho de petición a la Entidad Administradora del Servicio la ASOCIACIÓN DE PADRES USUARIOS, OTRAS MODALIDADES DE ATENCIÓN A PRIMERA INFANCIA Y MADRES COMUNITARIAS MI CASA INFANTIL, con el fin de obtener información detallada, verificable y actualizada frente a la situación expuesta por el anónimo, garantizando de esta manera el principio de oportunidad y transparencia administrativa, con relación a la UDS Hogar Comunitario El Bosquecito y tome las acciones pertinentes para evitar inconvenientes con los padres usuarios o cuidadores.

De acuerdo con la respuesta remitida por la EAS la ASOCIACIÓN DE PADRES USUARIOS, OTRAS MODALIDADES DE ATENCIÓN A PRIMERA INFANCIA Y MADRES COMUNITARIAS MI CASA INFANTIL el día 5 de octubre se pueden evidenciar las siguientes acciones realizadas:

De acuerdo con la respuesta presentada por la EAS ASOCIACIÓN DE PADRES USUARIOS, OTRAS MODALIDADES DE ATENCIÓN A PRIMERA INFANCIA Y MADRES COMUNITARIAS MI CASA INFANTIL, el horario establecido para la atención es de lunes a jueves, de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., y los viernes hasta las 2:00 p. m. La finalización de la atención a las 2:00 p. m. los viernes corresponde al tiempo institucional destinado al desarrollo de actividades pedagógicas y administrativas propias de la unidad de servicio.

La EAS también informa que, en algunas oportunidades, se autoriza la finalización de la jornada al mediodía para que la responsable de la unidad participe en los fortalecimientos técnicos relacionadas con el Alimento de Alto Valor Nutricional, debido a que el Hogar Comunitario funciona como punto de entrega de Bienestarina. Según lo reportado, estas actividades son previamente programadas, comunicadas a las familias y tramitadas ante la supervisión del contrato, procurando garantizar los tres tiempos de alimentación de los niños y las niñas.

Frente a las salidas señaladas en la petición, relacionadas con diligencias bancarias, citas médicas o asuntos familiares, la EAS manifiesta que no encuentra solicitudes de permiso presentadas durante el año por dichos motivos. Por esta razón, inicia una verificación interna para establecer lo ocurrido y determinar las acciones

correspondientes, de conformidad con las obligaciones contractuales y los lineamientos aplicables al servicio.

Por otra parte, desde el equipo de seguimiento a la ejecución con rol técnico se realizan llamadas de verificación a padres y madres usuarios del Hogar Comunitario. En términos generales, las personas consultadas manifiestan sentirse satisfechas con el servicio recibido, señalan que la atención prestada es de calidad y expresan que los niños y las niñas se encuentran bien en la unidad de servicio.

Durante estas llamadas también se identifica que, en algunos días, se presentan salidas antes del horario establecido. No obstante, se evidencia que, en el momento actual, el Hogar Comunitario da cabal cumplimiento al horario de atención definido. En este sentido, el equipo de seguimiento continúa verificando la regularidad y continuidad en la prestación del servicio, con el propósito de prevenir nuevas modificaciones del horario que no se encuentren previamente autorizadas por la supervisión del contrato e informadas a las familias con anterioridad.

Como parte de las medidas adoptadas, la EAS requiere una explicación escrita sobre los hechos reportados, recuerda el conducto regular para solicitar permisos o modificaciones del horario y dispone la comunicación a las familias sobre el horario oficial y los canales establecidos para informar posibles incumplimientos.

En consecuencia, se precisa que la atención hasta las 2:00 p. m. los viernes corresponde al horario informado por la EAS. Aunque se identifican antecedentes de algunas salidas anticipadas, la verificación realizada permite establecer que actualmente la unidad de servicio cumple con el horario definido. Sin perjuicio de lo anterior, se continuará efectuando el seguimiento correspondiente para garantizar la continuidad, oportunidad y calidad de la atención prestada a los niños y las niñas.

Se agradece la información suministrada, dado que contribuye al fortalecimiento del seguimiento y la calidad del servicio. Asimismo, se reitera el compromiso institucional con la garantía de los derechos, el bienestar y la adecuada atención de los niños y las niñas.

No obstante, la información relacionada con la atención recibida y los hechos reportados continuará siendo objeto del seguimiento que corresponda, de acuerdo con las competencias institucionales y los procedimientos establecidos.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar reconoce y valora la participación activa de las familias y de las personas cuidadoras en la identificación y comunicación oportuna de situaciones que puedan afectar el bienestar y la garantía de derechos de los niños y las niñas. La información aportada por usted constituye un insumo importante para activar las verificaciones y actuaciones institucionales que correspondan.

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.

Cordialmente,



JAINER MONTERO QUINTERO

Supervisor de Contratos de Aportes Primera Infancia
Centro Zonal Nororiental

Elaboró: Evelyn Higueta Botero - Enlace Seguimiento a la Ejecución Técnica – Centro Zonal Nororiental *Evelyn H'B*