

57010

Al contestar cite este número



Radicado No:

202657010000105141

Málaga, 15 de octubre de 2026

Señora

PETICIONARIO(A) ANONIMO(A)

Asunto: Respuesta a petición radicada con el No. 1765289882

Cordial saludo,

En atención a la queja radicada bajo el número 1765289882, en la que manifiesta inconformidad con la atención del Hogar Comunitario “La Pastorcita”. Usted señala presunta falta de supervisión adecuada de los niños y niñas de la unidad, el daño de una puerta causado por varios de ellos y la intención de cobrar la reparación a los acudientes, la expresión de la madre comunitaria de estar cansada de uno de los niños, y un episodio en el que un niño resultó con una herida en el labio mientras ella servía la leche. Solicita que se verifique la calidad del servicio.

En consecuencia le informamos lo adelantado hasta hoy.

Los días 7 y 8 de octubre de 2026 se hizo verificación telefónica a las familias de la unidad. Se logró comunicación con cinco; con las demás no fue posible por líneas fuera de servicio o falta de respuesta. Algunas familias no tenían quejas ni conocían el incidente de la puerta. Dos coincidieron en que se les pidió asumir el costo de la reparación, en que los niños habrían estado sin un adulto cerca cuando ocurrió y en que algunos incidentes con lesiones no quedaron consignados en el registro de novedades.

www.icbf.gov.co



El 13 de octubre se habló por teléfono con la madre comunitaria, y el 14 de octubre de 2026, entre las 8:30 a. m. y las 12:30 p. m., el equipo de seguimiento a la ejecución del Centro Zonal y el analista de datos de Cuéntame visitaron la unidad, operada por la APHB Málaga Baja. De la visita quedó un acta de verificación de condiciones de calidad y obligaciones contractuales, firmada por la madre comunitaria sin observaciones de su parte.

Sobre la puerta, la madre comunitaria explicó que varios niños golpearon la puerta de PVC del baño y la dañaron. Dijo que habló con las familias para buscar una solución y que, en una reunión posterior, dos acudientes se comprometieron a colaborar con el arreglo, mientras que otro manifestó no poder aportar por razones personales. El acta reconoce que ella buscó soluciones oportunas y convocó a las familias.

Sobre la supervisión, manifestó que no deja solos a los niños, que permanece atenta a su cuidado y que cuenta con el apoyo de la gestora de alimentos. Dos familias habían referido lo contrario en la verificación telefónica. Una visita en una sola jornada no permite establecer qué ocurrió los días de los incidentes, así que el Centro Zonal mantendrá este punto en seguimiento.

La visita sí mostró aspectos que deben fortalecerse. El registro de novedades tiene que diligenciarse completo: fecha, niños involucrados, descripción de los hechos, firma de quien registra y de la familia, acciones de seguimiento y notificación oportuna a la EAS y a la supervisora del contrato. El pacto de convivencia debe construirse de manera participativa con las familias, con los riesgos, las medidas de mitigación y los protocolos para situaciones como la que motivó su petición. Además, el registro de asistencia mensual digital no coincide con el físico: hay inasistencias anotadas en fechas equivocadas, faltan las de septiembre y están sin cargar los días 12 y 13 de octubre, aunque la madre comunitaria envió los soportes a tiempo. Estas orientaciones se le dieron en la visita.

Respecto del cobro, el Manual Técnico de la Modalidad Familiar y Comunitaria regula como aporte económico de las familias la cuota de participación. Cualquier otra consecuencia frente a incumplimientos debe estar acordada con ellas en el pacto de convivencia.

El Centro Zonal requerirá a la APHB Málaga Baja el cumplimiento de estos ajustes y hará seguimiento a su ejecución. También adelantará con la entidad la focalización activa para los cupos sin ejecutar. Si el seguimiento confirma incumplimientos, se adelantarán las actuaciones que correspondan conforme al contrato.

Por reserva de la información de niños, niñas y familias (Ley 1098 de 2006, art. 33, y Ley 1581 de 2012), esta respuesta no contiene datos que permitan identificarlos.

Atentamente,



SANDRA CONSUELO PENAGOS GONZÁLEZ
Coordinadora Centro Zonal Málaga

Aprobó: Sandra Consuelo Penagos González - Coordinadora Centro Zonal Málaga - Regional Santander

Revisó: Sandra Consuelo Penagos González - Coordinadora Centro Zonal Málaga - Regional Santander

Revisó: Emirson Aldahir Nazarith Hernández - Abogado contratista Centro Zonal Málaga - Regional Santander