

57009

Al contestar cite este número

[orfeo.ume_radi]

Radicado No:
202657009000104381

Vélez, 14 de octubre de 2026

Señores
PETICIONARIO ANONIMO SANTANDER
CL 1 No. 1 - 1
FLORIDABLANCA - SANTANDER

Asunto: Respuesta a PQRS – SIM 1765296446

Cordial saludo,

En atención a la PQRS presentada por el(la) peticionario(a), mediante la cual reporta presuntas situaciones de maltrato físico y verbal hacia los niños y niñas atendidos en el Jardín Comunitario Los Guepsanitos, ubicado en el municipio de Güepsa, Santander, señala que las madres comunitarias Laura Barrera y Belsy Castellanos, presuntamente, golpean a los niños y niñas, los obligan a comer y utilizan expresiones ofensivas hacia ellos. Así mismo, manifiesta que estas situaciones ocurrirían principalmente durante el almuerzo y que, al parecer, se les aplicaría hielo para evitar que queden marcas visibles, indicando posteriormente a las familias que los niños se golpearon. Según lo reportado, el servicio atiende niños y niñas entre los 18 meses y los 5 años.

Adicionalmente, el(la) peticionario(a) solicita que se realice seguimiento y verificación al servicio, especialmente durante el horario de alimentación, con el fin de constatar los hechos mencionados.

Con el fin de verificar los hechos reportados, el día 13 de octubre de 2026, el profesional de Seguimiento a la Ejecución de Contratos, Wilmer Herney Quiroga Rojas, realizó llamadas telefónicas a padres y madres de familia de los niños y niñas pertenecientes a la UDS Los Guepsanitos, ubicada en el municipio de Güepsa, Santander, con el propósito de indagar sobre las situaciones informadas y recopilar información relacionada con la atención brindada en el servicio.

Como resultado de las verificaciones telefónicas realizadas el día 13 de octubre de 2026 a los padres y madres de familia de los niños y niñas usuarios de la UDS Los Guepsanitos, se evidenció que la mayoría de las personas contactadas manifestaron no haber tenido inconvenientes con las madres comunitarias ni haber recibido comentarios

de sus hijos e hijas relacionados con presuntas situaciones de maltrato, regaños inadecuados o agresiones físicas. Por el contrario, expresaron tener una percepción favorable del trato brindado por las madres comunitarias, señalando que los niños y niñas asisten con agrado al jardín comunitario, se sienten cómodos con la atención recibida y mantienen una buena relación con las madres comunitarias. Así mismo, algunos padres de familia manifestaron que han sostenido reuniones con las madres comunitarias para dialogar sobre quejas similares presentadas anteriormente, indicando que no es la primera vez que se reciben reportes anónimos sobre estos hechos y expresando su percepción de que podrían provenir de una persona malintencionada, dado que, desde su experiencia, no han identificado situaciones que comprometan el trato brindado por las madres comunitarias. Por otra parte, se presentaron dificultades para establecer comunicación con algunos acudientes, debido a llamadas enviadas al buzón de mensajes, interrumpidas o realizadas a números que se encontraban fuera de servicio.

En consecuencia, a partir de las experiencias y percepciones manifestadas por los padres y madres de familia contactados, no se corrobora la ocurrencia de las presuntas situaciones de maltrato reportadas, toda vez que los testimonios recopilados no dieron cuenta de hechos que permitieran confirmar dichas situaciones. Por el contrario, las familias manifestaron satisfacción y agradecimiento frente a la prestación del servicio, destacando favorablemente la atención brindada por las madres comunitarias, el trato dispensado a los niños y niñas y la confianza en el acompañamiento y cuidado proporcionados en la unidad de servicio.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, a través del Centro Zonal Vélez, reitera su compromiso con la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía, brindando una atención oportuna, respetuosa y de calidad, en cumplimiento de su misionalidad y de los lineamientos institucionales establecidos.

Cordialmente,



ERIKA YASMIN MANCIPE MANCIPE

Coordinadora Centro Zonal Vélez

Regional Santander

Aprobó: Erika Yasmin Mancipe Mancipe Coordinadora. Centro Zonal Vélez. Regional Santander

Revisó: Erika Yasmin Mancipe Mancipe Coordinadora. Centro Zonal Vélez. Regional Santander

Proyectó: Wilmer Herney Quiroga Rojas. Contratista Centro Zonal Vélez, Regional Santander