Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras
DIRECCIÓN REGIONAL ANTIOQUIA
Centro Zonal Oriente (Antioquia)
CLASIFICADA

Al contestar cite este número

Radicado No:
20263101100020942 1

Rionegro, 20 de noviembre de 2026

Señor
ANÓNIMO

ASUNTO: Respuesta Relación con el Ciudadano SIM 1765336124

Cordial saludo,

En atención a la solicitud del asunto, presentada por usted ante el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF-, en la que solicita: "*Se comunica que el peticionario(a) reporta presuntas irregularidades en la prestación del servicio del Hogar Comunitario "La Colina", operado por Comaco, ubicado en la vereda El Morro, municipio de El Peñol.*
Manifiesta que la docente Yurledy Giraldo suspende la atención de manera frecuente, aproximadamente más de seis veces al mes. Señala que, cuando la asistencia es baja (entre 3 y 4 usuarios), la docente devuelve a los niños a sus hogares, solicitando a los acudientes que regresen a recogerlos. Esta situación genera preocupación, debido a que algunos niños no cuentan con una red de apoyo que pueda atenderlos, quedando expuestos fuera del hogar y del jardín.
Asimismo, reporta que la docente interrumpe la jornada completa antes de lo establecido, aun cuando estas situaciones son programadas e informadas previamente a la comunidad. En algunas ocasiones, la jornada se desarrolla únicamente durante una hora.
De igual manera, refiere que, en determinadas ocasiones, la docente envía mensajes a los padres de familia indicando que durante el transcurso de la mañana les confirmará si se prestará o no el servicio, situación que genera dificultades para los acudientes, quienes deben desplazarse hasta el lugar de atención para dejar a los niños y, ante la falta de confirmación oportuna, no pueden esperar hasta aproximadamente las 10:00 u 11:00 a. m., debido a que deben desplazarse a sus lugares de trabajo.

Finalmente, manifiesta que esta situación ha generado afectaciones a las familias, teniendo en cuenta que no se cuenta con otra unidad de servicio en la zona."

En el marco de nuestras competencias, con el fin de responder de fondo su petición le manifestamos:

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, por disposición del Decreto 2388 de 1979 tiene a su cargo la dirección y orientación del Servicio Público de Bienestar Familiar, encaminadas a satisfacer en forma permanente y obligatoria las necesidades de la sociedad colombiana relacionadas con la integración y realización armónica de la familia, la protección preventiva y especial del menor necesitado y la garantía de sus derechos.

Para el cumplimiento de su misión el ICBF suscribe contratos de aportes, para la prestación del servicio, con personas jurídicas de derecho público o privado, nacionales o extranjeras, en virtud de los cuales el Instituto se obliga a proveer a dicha Entidad de utilidad pública o social, de los bienes indispensables para la prestación total o parcial del servicio, actividad que ésta cumple bajo su exclusiva responsabilidad, con la asesoría y acompañamiento de los Centros Zonales del ICBF en la ejecución técnica del contrato de aporte y el uso adecuado de los recursos, a través de la supervisión y seguimiento del cumplimiento del objeto contractual de acuerdo con el Manual Operativo de Modalidad y el Lineamiento Técnico para la Atención a la Primera Infancia.

En ese orden de ideas y bajo la figura Contrato de Aportes, el ICBF entrega recursos a Entidades sin Ánimo de lucro, con el objetivo que brinde atención a niños y niñas en las diferentes modalidades, actividad que desarrolla con personal de su dependencia, por lo que la relación laboral, se predica directamente entre la Entidad Administradora del Servicio y su talento humano, los cuales celebran contratos laborales y en su condición de empleadores, se obligan a cumplir las leyes laborales vigentes.

Como supervisora del contrato de aporte y coordinadora zonal, desde el equipo de Primera Infancia del Centro Zonal Oriente se tomaron las acciones necesarias para conocer de fondo los hechos expuestos en la presente petición, entre ellos, indagar con la comunidad y con las familias de los participantes adscritos a la UDS en la vigencia 2026, sobre posibles inconsistencias en la prestación del servicio; además, se generó alerta a la Entidad Administradora del Servicio COOPERATIVA COOMACO para que adelantara las acciones necesarias frente a los hechos expuestos correspondientes a la UDS LA COLINA en el Municipio del Peñol y después de indagaciones se expresó lo siguiente:

"En el marco del seguimiento a las condiciones de funcionamiento de la Unidad de Servicio HCB La Colina, se identifica una novedad relacionada con la prestación del servicio público de acueducto, específicamente por las dificultades que se vienen presentando en el suministro continuo de agua, situación que ha generado afectaciones en la disponibilidad de este recurso para el desarrollo de las actividades cotidianas de la unidad.

Con el propósito de conocer las causas de la situación y obtener información directamente de la entidad responsable de la prestación del servicio, se establece comunicación telefónica con el acueducto Morro Vital. Durante la llamada, los funcionarios informan que desde hace aproximadamente un mes se vienen presentando dificultades en la red de distribución, debido a la alta presión con la que llega el agua al sistema.

Esta condición ha ocasionado rupturas recurrentes en las tuberías,generando daños en la infraestructura y afectaciones en la continuidad del servicio para los usuarios de la zona.

De acuerdo con la información suministrada por la entidad, esta situación no corresponde a una afectación exclusiva de la Unidad de Servicio, sino a una problemática que viene impactando el sistema de distribución de agua del sector y frente a la cual se han presentado dificultades para garantizar la prestación permanente del servicio Ante esta situación, y teniendo en cuenta la importancia del acceso al agua para el desarrollo de las actividades de atención integral a los niños y las niñas, especialmente en lo relacionado con la higiene personal, el lavado de manos, la limpieza y desinfección de los espacios, utensilios y superficies, así como las demás prácticas de saneamiento e inocuidad, la madre comunitaria ha adelantado gestiones con el apoyo de la comunidad para buscar alternativas que permitan mitigar temporalmente las afectaciones.

Como parte de estas acciones, la madre comunitaria gestionó con la comunidad la consecución de una caneca destinada al almacenamiento de agua, con el propósito de disponer de una reserva que permita atender algunas de las necesidades básicas de la Unidad de Servicio durante los periodos en los que se presentan interrupciones o dificultades en el suministro. Esta gestión evidencia la articulación comunitaria y la disposición de la madre comunitaria para buscar alternativas frente a las situaciones que pueden afectar el normal desarrollo de la atención.

Desde la EAS se considera importante mantener el seguimiento a esta novedad, teniendo en cuenta que la disponibilidad permanente de agua constituye una condición fundamental para garantizar ambientes educativos protectores, condiciones adecuadas de higiene y prácticas seguras durante la prestación del servicio. Por lo anterior, se requiere continuar verificando el comportamiento del suministro y las acciones que adelante la entidad prestadora para solucionar las fallas identificadas enla red de distribución De igual manera, se orienta sobre la importancia de garantizar que el recipiente dispuesto para el almacenamiento del agua permanezca debidamente limpio, desinfectado, tapado y protegido de factores externos que puedan generar contaminación, procurando que el recurso almacenado conserve condiciones adecuadas para los usos previstos.

Asimismo, se resalta que el agua destinada al consumo humano debe cumplir con las condiciones de potabilidad correspondientes.

Finalmente, la EAS continuará realizando acompañamiento y seguimiento a la situación presentada en la UDS HCB La Colina, manteniendo comunicación con la madre comunitaria y verificando las condiciones de acceso al recurso hídrico. Se espera que la entidad prestadora del servicio adelante las intervenciones necesarias para superar las dificultades técnicas identificadas y restablecer la continuidad del suministro, evitando que esta situación represente un riesgo para la salud, el bienestar y la atención integral de los niños y las niñas.

Acciones de seguimiento:

• Mantener comunicación con la madre comunitaria para conocer la evolución de la novedad.

• Realizar seguimiento a la información suministrada por el acueducto Morro Vital frente a las fallas en la red de distribución.

• Verificar las condiciones de almacenamiento, protección e higiene del recipiente dispuesto para la reserva de agua.

• Orientar sobre el uso adecuado y racional del recurso hídrico durante los periodos de intermitencia. • Verificar que se cuente con disponibilidad de agua suficiente y segura para el desarrollo de las actividades de higiene, limpieza, desinfección y atención de los niños y las niñas.

• Documentar las novedades y las gestiones adelantadas hasta lograr el restablecimiento del suministro continuo

De igual forma desde el Centro Zonal Oriente se realizará seguimiento para que las situaciones expuestas no se presenten.

Ahora bien, el ICBF se encuentra en todas las gestiones Administrativas pertinentes con las entidades administradora del servicio, con el fin de un cumplimiento en condiciones de calidad y pertinencia del objeto a las obligaciones contractual.

Por lo tanto, le agradecemos por manifestar sus inquietudes y comunicarse con nosotros a través de esta petición, le reiteramos la disposición y compromiso para la suma de esfuerzos que nos permitan mejorar la atención integral a la niñez y las familias.

Atentamente,

MARITZA ALEXANDRA ZAPATA RAMIREZ
Coordinadora centro Zonal Oriente

Aprobó: Maritza Alexandra Zapata Ramirez, Coord y Supervisora contratos Centro Zonal Oriente.
Revisó: Maritza Alexandra Zapata Ramirez, Coord y Supervisora contratos Centro Zonal Oriente.
Proyectó: Omar Yesid Cardona Uribe, Contratista / Enlace de seguimiento a la ejecución técnico.