

Al contestar cite este número



Radicado No:

202641001000019601

Valledupar, 07 de julio de 2026

Señor (a)

**Peticionario (a) Anónimo (a)**

Valledupar - Cesar

**Asunto:** Respuesta Derecho de Petición - Reclamo SIM No. 19201421.

Reciba un cordial saludo de parte del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

En atención a la petición registrada en el Sistema de Información Misional (SIM) con radicado No. 19201421 con fecha de 12 de junio de 2026, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, procede desde el Centro Zonal Valledupar 1 a brindar respuesta en los términos que se exponen a continuación:

**CONTENIDO DE LA PETICIÓN:**

“Se presenta peticionario anónimo al Centro Zonal Valledupar No. 1 manifestando su inconformidad con el servicio brindado en la Unidad de Servicio - Hogar Comunitario Los Pandys, con relación en los siguientes hechos: 1. Indica el peticionario que la Madre Comunitaria Kendry y los padres de los participantes firmaron un acuerdo en donde se estableció que el horario de atención sería de 8:00 AM a 4:00 PM. Sin embargo, la Madre Comunitaria no está cumpliendo con el horario y la hora de salida es normalmente a las 2:30 AM. Indica que el día de ayer indico que debían recoger a los participantes a las 12:30 PM por la ola de calor que se está presentando. 2. Indica el peticionario que la Madre Comunitaria les indica a los padres de los participantes que deben firmar un reporte de novedad cuando la atención no es hasta la hora estipulada, argumentando que es por la ola de calor o porque ella debe descansar. 3. Así mismo, menciona que la Madre Comunitaria en el mes de abril les solicito a los padres de los participantes un aporte de \$10.000 para comprar un ventilador por la ola de calor que se estaba presentando. 4. Indica, que la Madre Comunitaria solicita a los padres de los participantes una cuota de colaboración voluntaria como reconocimiento a su labor. A través del grupo de WhatsApp reporta la relación de los participantes que han pagado la cuota voluntaria. Solicita se realicen las verificaciones que correspondan, toda vez que el servicio no se está prestando de forma adecuada”.

En atención a los hechos puestos en conocimiento a esta entidad, el día 16 de junio de 2026 se realizó visita de verificación a la Unidad de Servicio Los Pandys, con el propósito de constatar las situaciones relacionadas con el horario de atención reportadas en la petición. Durante la visita se evidenció que, se cumple con el horario establecido en el Pacto de Convivencia, el cual es de 8:00AM a 4:00 PM. Por

otra parte, se recordó a la Madre Comunitaria la obligación de garantizar la prestación del servicio conforme a los horarios establecidos en la Guía Operativa del Servicio Hogares Comunitarios de Bienestar – HCB V2.

En relación con los cobros que menciona en su reclamo, los días 17 y 19 de junio de 2026 se efectuó contacto telefónico con familias usuarias adscritas al HCB *Los Pandys*, con el fin de ampliar la información. Como resultado de la verificación realizada, las ocho (8) personas que atendieron la comunicación señalaron haber realizado contribuciones voluntarias para la adquisición de materiales en la Unidad de Servicio.

Con fundamento en los hallazgos identificados durante las actuaciones de verificación, se llevó a cabo un Comité Técnico Extraordinario con la Entidad Administradora del Servicio (EAS) **Asociación de HCB Las Manuelitas**, con el propósito de analizar la situación reportada, socializar los resultados obtenidos y definir las acciones correctivas y preventivas correspondientes.

Como resultado del referido comité, se establecieron, entre otras, las siguientes medidas de mejoramiento:

- Reunión con los padres, madres y cuidadores de los participantes de la Unidad de Servicio el día 07/07/2026 para socializar las condiciones de prestación del servicio, estudiar el posible ajuste de lo estipulado en el Pacto de Convivencia y socializar los derechos de las familias usuarias, así como los canales institucionales para la formulación de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.
- Publicar y mantener visible en la Unidad de Servicio el aviso institucional de gratuidad del servicio, con el fin de informar a las familias que el acceso y permanencia en el programa no está condicionado a pagos, cuotas o aportes económicos.
- Adelantar por parte de la EAS las actuaciones administrativas que correspondan frente a la Madre Comunitaria, de conformidad con el Reglamento Interno de Trabajo y los resultados del proceso de verificación realizado.

Adicionalmente, se recordó a la Entidad Administradora del Servicio (EAS) la obligación de garantizar la prestación del servicio en estricto cumplimiento de los lineamientos técnicos y operativos vigentes, así como de implementar las medidas de seguimiento y control necesarias para prevenir situaciones que puedan afectar la calidad de la atención brindada a las niñas y niños participantes.

En consecuencia, la EAS formuló e inició la implementación de un Plan de Mejoramiento orientado a fortalecer el cumplimiento de las condiciones de operación del servicio, asegurar el desarrollo de la atención dentro de los horarios establecidos, optimizar los mecanismos de información y comunicación con las familias usuarias y reforzar las orientaciones dirigidas a la madre comunitaria respecto de sus responsabilidades y deberes en la prestación del servicio.

Finalmente, el Centro Zonal Valledupar 1 continuará ejerciendo las acciones de seguimiento y verificación correspondientes sobre el cumplimiento de los compromisos adquiridos y la ejecución de las acciones de mejora definidas.

Cordialmente,



**LUISA LEONOR LÓPEZ MAESTRE**

Coordinadora Centro Zonal Valledupar 1

Aprobó: Luisa López /Coordinadora/CZ Valledupar 1.

Proyectó: Ofelia Claro/Profesional Especializado/CZ Valledupar 1.