

Al contestar cite este número



Radicado No:

202649005000080781

Fundación Magdalena, 27 de Agosto de 2026

Señor

PETICIONARIO ANONIMO 24813800 PETICIONARIO ANONIMO 24813800

PETICIONARIO ANONIMO 24813800

MAGDALENA - FUNDACION_MAGDALENA

ASUNTO: RESPUESTA PETICION RADICADO SIM N° 24813800

De manera atenta la Dirección de Servicios y Atención del ICBF le informa que recibió su petición presentada mediante el radicado del asunto. En la que manifiesta lo siguiente:

"Se recibe en el Centro Zonal Fundacion - Magdalena por una parte anonima asunto: Buenas tardes, soy madre usuaria del CDI La Luz tengo a mi niño alla soy madre soltera y trabajo de 8AM a 3PM le escribo porque me siento muy inconforme por los horarios que estan manejando en el CDI antes de la semana de vacaciones soltaron todo los días a las 12 del medio dia, todo los viernes sueltan a las 2PM y si uno no llega lo empiezan a llamar, hoy dijeron que la salida es a las 12 del medio dia, se entiende que se acercan las fiestas pero empiezan el dia miercoles, mi inconformidad es porque trabajo y a veces tengo que salir corriendo a buscar al niño y varias veces me han llamado la atencion pero tampoco puedo dejar a mi hijo tirado y tampoco quedar sin trabajo, espero me entiendan. Por todo lo anterior solicita intervención del ICBF."

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

En atención a la petición anónima recibida en el Centro Zonal Fundación - Magdalena, mediante la cual se manifiesta inconformidad respecto a los horarios de salida de los niños y niñas beneficiarios del CDI La Luz, y se solicita intervención del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), se informa que el Centro Zonal adelantó las acciones de verificación correspondientes.

En el marco de dichas actuaciones, se realizó entrevista a una muestra aleatoria de diez (10) padres y madres de familia usuarios de la unidad de servicio, quienes manifestaron que, en algunas ocasiones, la salida de los niños y niñas se ha efectuado a partir de las 2:00 p.m. Asimismo, señalaron que estas novedades son comunicadas oportunamente por las docentes a través de los grupos de WhatsApp establecidos con las familias usuarias, mecanismo mediante el cual se mantiene información permanente sobre situaciones relacionadas con la prestación del servicio.

De igual manera, frente a la situación expuesta en la petición respecto a que se habría informado que la salida de los niños se realizaría a las 12:00 del mediodía debido a las festividades locales, los padres y madres entrevistados indicaron que, durante el ingreso de los niños al CDI, las docentes informaron que la jornada finalizaría a las 2:00 p.m. Esta situación fue corroborada durante la visita de verificación realizada por profesional del Centro Zonal, evidenciándose que al momento de la llegada a la Unidad de Servicio se encontraban los padres y madres de familia recibiendo a los niños y niñas en la puerta del CDI, mientras que otros ingresaban a las salas para recogerlos, observándose que la entrega se desarrollaba en ese horario.

No obstante lo anterior, y en cumplimiento de las funciones de inspección, vigilancia y control del servicio, desde la supervisión del contrato se adelantarán las acciones de seguimiento correspondientes por parte del Centro Zonal Fundación, con el fin de verificar la adecuada prestación del servicio y garantizar que la atención brindada a los niños, niñas y sus familias se desarrolle conforme a los lineamientos y condiciones establecidas en la Guía Operativa vigente del servicio de Educación Inicial en el marco de la Atención Integral.

En consecuencia, se informa al peticionario que las situaciones reportadas fueron objeto de verificación por parte del Centro Zonal y que continuarán las acciones de seguimiento necesarias para asegurar el cumplimiento de las condiciones de calidad y oportunidad en la prestación del servicio.

Extendemos nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas, y le agradecemos por poner en conocimiento su inconformidad, ya que con ello contribuye al fortalecimiento de las estrategias de mejora continua que esta Entidad

www.icbf.gov.co

debe emprender frente a los diversos procesos y procedimientos que se adelantan en pro de la protección de la niñez y la adolescencia de nuestro país.

Es de anotar que la Misión del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar consiste en Trabajar con calidad y transparencia por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas. Por lo cual procuramos contar con profesionales idóneos para prestar un excelente servicio, destacando que todos nuestros procesos son de manera pública y puede acceder a través de nuestra página web www.icbf.gov.co.

Si requiere información sobre programas, trámites y servicios del ICBF, consulte nuestro portafolio de servicios en la página web, ingresando al enlace:

<https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf>.

También podrá solicitar asesoría en Derecho en Familia, y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias las 24 horas del día a través de nuestros canales de atención, Línea Gratuita Nacional: 01-8000-91-8080, correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co y en la página web www.icbf.gov.co, opciones: Solicitudes PQRS, Chat ICBF, Videollamada o Llamada en Línea.

Recuerde que, si desea reportar un caso por presunta vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo podrá realizar a través de la Línea 141, de las líneas de WhatsApp: 320 239 16 85 – 320 239 13 20 o por cualquiera de nuestros canales de atención.

Disculpándome por las molestias ocasionadas.

Cordialmente.



JULIETH PAOLA SOTO PEREZ

Coordinadora Centro Zonal Fundación

ICBF Regional Magdalena

Aprobó: JULIETH PAOLA SOTO PEREZ - Coordinadora Centro Zonal Fundación

Revisó: JULIETH PAOLA SOTO PEREZ - Coordinadora Centro Zonal Fundación

Proyectó: SANDRA MARCELA GUTIERREZ AGUDELO - Profesional de Seguimiento a la Ejecución Técnica.