Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras
DIRECCION REGIONAL SANTANDER
Centro Zonal Yariguies (Santander)
CLASIFICADA

Al contestar cite este número

Radicado No:
20255700500010688l

Barrancabermeja, 2025-11-27

Tratamiento
PETICIONARIO ANONIMO SANTANDER ANONIMO
SIN INFORMACION BARRANCABERMEJA
SANTANDER - 0

Respuesta a Solicitud Reclamo SIM 29205803 **Respuesta a Solicitud Reclamo SIM 29205803**

Cordial saludo,

En mi calidad de Coordinadora del Centro Zonal Yariguies, me dirijo a usted en atención a la **Solicitud SIM 29205803**, la cual expone las siguientes inquietudes:

"Se presenta un padre de familia del Hogar Infantil Ciudadela del Niño, quien informa que el Hogar Infantil brinda un servicio de 7:45 a.m. a 2:45 p.m., lo que no cumple con las 8 horas de servicio. Así mismo, señala que cuando los padres se demoran seis días en el pago, se les cobra una penalidad de $10.000 por intereses. Adicionalmente, se indica que a los padres de familia que devengan entre uno y dos salarios mínimos les están cobrando mensualmente $150.000. Solicitan claridad frente a las anomalías presentadas y la intervención del ICBF."

Con relación a la petición, se comunica que, una vez revisadas las actas de reunión de padres de familia, el pacto de convivencia y efectuadas encuestas a una muestra de padres usuarios del servicio (realizadas durante el ingreso de los niños a las unidades de servicio del HI Ciudadela del Niño, en sus sedes Primero de Mayo y La Esperanza), se concluye lo siguiente:

1. Sobre el Horario de Atención (8 horas)

El horario de atención **sí se está cumpliendo**. Se evidencia el ingreso de los niños a las unidades de servicio desde las **7:00 a.m. hasta las 7:45 a.m.**, y la salida de los niños y niñas a partir de las **2:45 p.m.**

Se encontró que algunos padres de familia recogen a sus hijos sobre las **3:30 p.m.**, el horario máximo acordado. Queda claro que los padres encuestados conocen y están de acuerdo con el horario. Por lo tanto, el periodo de **8 horas de servicio se cumple**, considerando que la hora de recogida se extiende más allá de las 2:45 p.m. para un número significativo de usuarios.

2. Sobre el Cobro de Penalidad por Mora

Con relación al cobro de **$10.000 (Diez Mil Pesos M/cte)** asociado al atraso en el pago de la tasa compensatoria, se confirma que este cobro se está efectuando. Dicho cobro fue **propuesto y aprobado** por acuerdo de los padres asistentes y quedó consignado en el acta de la reunión inicial de la ejecución anual del contrato.

En función a esto, la supervisión del contrato citará al representante legal y al talento humano administrativo del Hogar Infantil para tomar las **acciones pertinentes** y analizar la opción de devolución de los dineros cobrados por este concepto.

3. Sobre valor de la tasa compensatoria
Este valor es acorde a los ingresos que presenta la familia con relación al soporte laboral que allegan en el momento de inscripción del niño o niña, esto se rige acorde a la **RESOLUCIÓN 1740 DE 2010** (abril 27) Diario Oficial No. 47.700 de 5 de mayo de 2010. Verificando consolidados financieros la tasa compensatoria correspondiente al valor de$ 150.00 pesos corresponde a los ingresos familiares de la usuaria M.G.R - padre JDGR madre LKRC. Que sumados arrojan ingresos superiores mayores a 3 salarios mínimos, pese a lo indicado en la resolución 1740 de 2010.
En caso de inquietud o requiere reajuste por cambio en los ingresos, comunicarse con el área administrativa del hogar infantil y revisar respecto al valor del cobro de tasa con los debidos soportes de ingresos emitidos por el empleador y encaso de ser independiente certificación de ingresos.

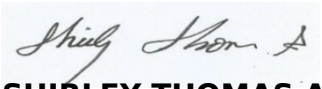
Para finalizar, agradecemos las observaciones y sugerencias de nuestros usuarios, que nos permiten mejorar continuamente nuestro trabajo en la prevención y

protección integral de la primera infancia, infancia y adolescencia, así como en el fortalecimiento de los jóvenes y las familias en Colombia.

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.

Agradezco su atención.

Sin otro en particular,



SHIRLEY THOMAS ALVARADO
Coordinadora Centro Zonal Yariguies
Regional Santander

Aprobó : Shirley Thomas Alvarado - Coordinadora – Centro Zonal Yariguies– Regional Santander ICBF
Revisó : Shirley Thomas Alvarado - Coordinadora – Centro Zonal Yariguies– Regional Santander ICBF
Proyectó: Shirley Thomas Alvarado - Coordinadora – Centro Zonal Yariguíes– Regional Santander ICBF