

57008

Al contestar cite este número



Radicado No:

202657008000091901

Socorro, 15 de septiembre de 2026

Señores

PETICIONARIO ANONIMO SANTANDER

CL Ninguno

SANTANDER -

RESPUESTA RELACIÓN CON EL CIUDADANO SIM 29515739

En mi calidad de Coordinadora del Centro Zonal Socorro, de la manera más atenta, me permito dar respuesta ante su petición registrada con SIM 29515739:

“El ICBF Centro Zonal Socorro recibe queja presentada de manera anónima, mediante la cual se reportan presuntas situaciones relacionadas con la prestación del servicio en la Unidad de Servicio Luchadero, operada por la EAS Las Colinas. En el escrito se manifiesta preocupación por los cambios frecuentes en los horarios de ingreso y salida de los niños; el manejo de los refrigerios cuando no son consumidos; la presunta falta de información o registro oportuno sobre novedades presentadas con los niños durante la jornada; la entrega de los niños por parte de una persona diferente a la responsable de la unidad; posibles inconsistencias en los registros y firmas de asistencia o novedades; y aspectos relacionados con las condiciones de higiene, limpieza y la presunta presencia de mascotas en el lugar. La persona que presenta el reporte solicita a la entidad verificar objetivamente estas situaciones y mantener en reserva su identidad”

Ante esto, me permito dar a conocer que, desde el Centro Zonal Socorro, se realizó visita el día 04 de septiembre de 2026, por parte de profesional de seguimiento técnico a la ejecución MAYRA ALEJANDRA ROJAS MORALES y por la supervisora del contrato YULY TATIANA RUIZ SOLANO, para verificar las condiciones en que se presta la atención en la UDS HCB EL LUCHADERO, sumado a ello, se realizaron

llamadas a padres de familia el día 10 de septiembre de 2026. A partir de estos insumos, se da respuesta a su solicitud.

1. Con respecto a los horarios establecidos en la UDS, los padres de familia señalan que el horario establecido es de 7:00 a 3:00 p.m., señalando que se respetan esos horarios y que no han tenido inconvenientes sobre esto. Por otra parte, se evidencia que, la madre comunitaria ha solicitado permisos para ingresar tarde o salir temprano de la UDS, siendo remitidos estos por medio de correo electrónico por parte de la EAS, por lo cual la representante legal de la EAS Colinas, ha sido concedora de esto.
2. Manejo de refrigerios: en visita realizada el día 04 de septiembre de 2026, por profesional de seguimiento técnico a la ejecución del contrato “se logra evidenciar que la ración correspondiente a los 3 participantes inasistentes, se distribuye para consumo de los niños que se encuentran presente en la prestación del servicio”. Es de rescatar que, según la guía operativa del servicio Hogar Comunitario de Bienestar Familiar- HCB V 2 de fecha 26/12/2025, describe que: *“El consumo de los alimentos (Ración preparada o servida) deberá realizarse durante la prestación del servicio, con el fin de asegurar el consumo efectivo y las condiciones de inocuidad de los alimentos”* (p.100), por tal motivo, no se contempla el consumo de estos en casa. Ante esto, por parte de la EAS, se allega acta de fecha agosto 2026, en la que señala que se realiza socialización con respecto a Ciclo de Menús (desayuno, almuerzo, refrigerios), porciones y horarios de entrega a niños y niñas.
3. Novedades de los niños: en visita realizada el día 04 de septiembre de 2026, “Se evidencia formato de novedades individual para los participantes, MC lleva seguimiento a situaciones presentadas durante la prestación del servicio. Se recomienda solicitar firma de los acudientes incluso para las notificaciones que envían los padres vía WhatsApp”
4. Entrega de los niños: en visita realizada el día 04 de septiembre de 2026, se describe “durante prestación del servicio no se evidencian personas ajenas o extrañas”.
5. Registros y firmas: en visita realizada el día 04 “se evidencia formato de novedades individual para los participantes, MC lleva seguimiento a situaciones presentadas durante la prestación del servicio. Se recomienda

solicitar firma de los acudientes incluso para las notificaciones que envían los padres vía WhatsApp”

6. Condiciones de higiene y presencia de mascotas: según visita del día 04 de septiembre de 2026, “no se evidencia presencia de mascotas en los espacios donde se encuentran los participantes”.

Sumado a ello, de acuerdo a llamadas realizadas a madres usuarias del servicio, dan referencias positivas frente a la atención brindada en dicha UDS, se refieren a la madre comunitaria como una persona “responsable” y “dedicada”. De igual forma en la visita realizada a la UDS, se identifica que, “Los participantes manifiestan agrado por el trato recibido. La interacción de la MC y los participantes se centra en la escucha, empatía, respeto y paciencia”.

De este modo, se da a conocer que se llevaron a cabo acciones para verificar las condiciones en las que se presta el servicio, siguiendo con los apartados por usted nombrados, evidenciándose que, en lo que usted señala no se evidencia un posible incumplimiento.

Agradezco el haber puesto en conocimiento esta situación, debido a que esto, representa un valioso insumo para hacer seguimiento a la ejecución de los contratos de primera infancia que son supervisados por este Centro Zonal Socorro.

Atentamente,

YULY TATIANA RUIZ SOLANO

Coordinador Centro Zonal

Socorro Regional Santander

Aprobó: Yuly Tatiana Ruiz Solano-Coordinador Centro Zonal Socorro- Regional Santander

Revisó: Yuly Tatiana Ruiz Solano Rodríguez-Coordinador Centro Zonal Socorro- Regional Santander

Proyectó: Doris Liliana Rodríguez Martínez – Profesional universitaria Centro Zonal San Socorro- Regional Santander