57009

Al contestar cite este número
202657009000114901
Radicado No:
202657009000114901

Vélez, 09 de noviembre de 2026

Señores
CIUDADANO ANONIMO VELEZ SANTANDER
CL A
VELEZ_SANTANDER - SANTANDER

Asunto: Respuesta a PQRS – SIM 29610902

Cordial saludo,

En atención a la denuncia anónima presentada, mediante la cual se reporta una presunta situación relacionada con la prestación del servicio en el Jardín Comunitario El Chapulín, ubicado en el municipio de Barbosa, Santander, se manifiesta que el día lunes 19 de octubre, siendo aproximadamente las 8:45 a. m., no se evidenció la llegada de la madre comunitaria Yensy a la Unidad de Servicio. Así mismo, se señala que no se informó oportunamente a los padres de familia sobre su ausencia, motivo por el cual los niños y niñas fueron llevados al jardín. Según lo manifestado, estos quedaron a cargo de otra madre comunitaria, quien podría presentar dificultades para atender simultáneamente a los niños y niñas bajo su responsabilidad y a aquellos asignados a la madre comunitaria Yensy. Adicionalmente, el denunciante indica que la madre comunitaria llegó a la Unidad de Servicio cerca de las 9:00 a. m. Finalmente, expresa su inconformidad frente a la falta de comunicación oportuna sobre la ausencia,

señalando que esta situación podría evitarse si se informara previamente a las familias para que no llevaran a los niños y niñas a la Unidad de Servicio.

Adicionalmente, se solicita realizar el seguimiento y la verificación correspondiente a los hechos reportados, con el fin de establecer las circunstancias en las que se presentó la presunta llegada tardía de la madre comunitaria, verificar el cumplimiento de la jornada de atención y determinar las acciones implementadas frente a la comunicación oportuna con los padres de familia.

Con el propósito de verificar los hechos reportados, el día 20 de octubre de 2026, el profesional de Seguimiento a la Ejecución de Contratos, Wilmer Herney Quiroga Rojas, realizó visita de verificación al Jardín Comunitario El Chapulín, con el fin de corroborar las situaciones relacionadas en la denuncia anónima. Durante el desarrollo de la visita, se realizó la revisión del contrato vigente, específicamente de la cláusula cuarta, denominada “Jornada de trabajo”, en la cual se establece que el empleador se obliga a laborar la jornada máxima legal, de acuerdo con las necesidades de la modalidad Hogares Comunitarios de Bienestar y Jardín Comunitario.

Posteriormente, se efectuaron llamadas telefónicas a padres y madres de familia de los niños y niñas vinculados a la Unidad de Servicio, con el propósito de verificar las presuntas llegadas tarde de la madre comunitaria Yensy Afanador. Al respecto, uno de los padres de familia manifestó haber escuchado comentarios relacionados con los presuntos retrasos en el ingreso de la madre comunitaria a la Unidad de Servicio. De igual manera, señaló que ha tenido conocimiento de situaciones en las que los padres de familia deben esperar varios minutos en la puerta de la Unidad de Servicio para que los niños y niñas sean recibidos.

Seguidamente, se realizó la verificación con el talento humano vinculado a la Unidad de Servicio, con el fin de obtener información sobre las presuntas llegadas tarde de la madre comunitaria Yensy Afanador. Como resultado de esta consulta, los integrantes del talento humano manifestaron que, en varias ocasiones, se han presentado llegadas tarde por parte de la madre comunitaria. Así mismo, señalaron que el día 19 de octubre

de 2026, la señora Yensy Afanador ingresó a la Unidad de Servicio después de las 8:20 a. m., es decir, una vez iniciada la prestación del servicio.

De acuerdo con la información recopilada durante la visita de verificación, las manifestaciones de los padres de familia y lo informado por el talento humano, se deja constancia de la existencia de reportes sobre llegadas tarde de la madre comunitaria Yensy Afanador a la Unidad de Servicio. Esta situación debe ser considerada frente al cumplimiento de la jornada laboral y a las necesidades de atención propias de la modalidad Hogares Comunitarios de Bienestar y Jardín Comunitario, con el propósito de garantizar la prestación oportuna y continua del servicio a los niños y niñas beneficiarios.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, a través del Centro Zonal Vélez, reitera su compromiso con la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía, brindando una atención oportuna, respetuosa y de calidad, en cumplimiento de su misionalidad y de los lineamientos institucionales establecidos.

Cordialmente,

Erika Yasmin Mancipe Mancipe

ERIKA YASMIN MANCIPE MANCIPE
Coordinadora Centro Zonal Vélez
Regional Santander

Aprobó: Erika Yasmin Mancipe Mancipe Coordinadora. Centro Zonal Vélez. Regional Santander
Revisó: Erika Yasmin Mancipe Mancipe Coordinadora. Centro Zonal Vélez. Regional Santander
Proyectó: Wilmer Herney Quiroga Rojas. Contratista Centro Zonal Vélez, Regional Santander