



57003.

S-2019-542862-6803.

Bucaramanga, 26 SEP 2019

Señor
CIUDADANO ANONIMO
Bucaramanga.

Asunto: Respuesta a Derecho de Petición Reclamo SIM 1761611229

Me permito dar respuesta a derecho de petición reclamo instaurado al centro de contacto donde se transcribe: "Se comunica reclamante, expresando inconformidad con respecto a la prestación del servicio del Hogar Infantil del ICBF "Mis Angelitos", donde manifiesta, "si bien se conoce a los padres de los niños y niñas se les indico: el servicio se presta de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm, excepto el último viernes de cada mes que no hay servicio por capacitación a las madres comunitarias; no se está garantizando dicha atención de manera continua de acuerdo a lo ofertado, toda vez que refiere: la madre comunitaria la señora Lina, de manera constante informa a los padres de los niños que tendrán atención hasta el mediodía, agrega el día de hoy faltando poco para las 7:00 am se les notifico a los padres vía WhatsApp, que la atención para los niños seria hasta el mediodía, toda vez que ella debía salir a realizar consignación de asociación donde es tesorera (desconociendo a qué tipo de asociación se refería), situación frente a la que los padres que laboran, no están a tiempo de buscar después de finalizada la atención en el hogar quien pueda cuidar a los infantes". Finaliza indicando el Hogar Comunitario Mis Angelitos se encuentra en la vereda el Pedregal de la Ciudad de Bucaramanga. Por lo anterior se solicita verificación por parte del ICBF."

Teniendo en cuenta que, es reiterativa esta situación con la madre comunitaria del HCB MIS ANGELITOS, y que en comité técnico operativo con la Representante Legal de la Asociación APHB MIRAFLORES II y la madre comunitaria, quedó en acta el horario que debe cumplirse en la prestación del servicio del Hogar Comunitario, y que hasta el momento solo está aprobado un día en el mes de no prestación del servicio, debido a la jornada pedagógica a la cual tienen derecho las madres comunitarias, acorde con lo establecido en el Manual Operativo de la Modalidad Comunitaria para la atención a la primera Infancia, Estándar 29: *Desarrolla jornadas pedagógicas mínimo una vez al mes con el talento humano para fortalecer su trabajo*. Dado lo anterior, la supervisora del contrato le realiza requerimiento a la APHB MIRAFLORES II por presunto incumplimiento en la prestación del servicio a los usuarios.

Cordialmente,



EDDY MENDEZ DELGADILLO
Coordinadora Centro Zonal Carlos Lleras Restrepo
Regional Santander

Aprobó: Eddy Méndez Delgadillo -Coordinadora Centro Zonal Carlos Lleras Restrepo-Regional Santander

Revisó: Eddy Méndez Delgadillo -Coordinadora Centro Zonal Carlos Lleras Restrepo-Regional Santander

Proyectó: Marcela Patricia Carreño León - Profesional Universitario- Centro Zonal Carlos Lleras Restrepo- Regional Santander