

Al contestar cite este número



Radicado No:
202454001000024191

Armenia, 2024-04-25

Señor
ANÓNIMO

ASUNTO: Respuesta Petición 1764074474

En atención a la petición del asunto, relacionada con la prestación del servicio Desarrollo Infantil en Medio Familiar operado por la Universidad del Quindío en la ciudad de Armenia, en el que refiere las siguientes inconformidades en la atención recibida por los usuarios:

- Refrigerios que debemos dar a las madres no han llegado, se demoran en llegar, no se puede realizar entrega de ellos
- Tampoco hay casetas para atender a los usuarios
- A los enfermeros les han asignado más unidades lo que hace que presten atención a más niños y no se dé una buena atención
- Para poder vincular o desvincular un usuario el proceso se ha visto afectado, ya que la operadora se demora mucho en hacer la gestión

Informamos que la supervisión del contrato de aporte 630009620204 suscrito por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF con la Empresa Administradora del Servicio EAS Universidad del Quindío, procedió a realizar las siguientes actuaciones:

- Verificación a través de llamadas telefónicas a usuarios y agentes educativos.
- Visita a una unidad de atención UA
- Solicitud de información a la EAS

El análisis de la información recolectada permitió determinar lo siguiente:

- **Refrigerios**

A partir de la información suministrada por usuarios y agentes educativos en las llamadas telefónicas y en visita se evidenció que el 07 de marzo de 2024 inició la prestación del servicio. Para los dos (2) encuentros realizados en la primera semana no se realizó entrega de refrigerios, pero, en la segunda semana se suministraron los correspondientes a dos (2) encuentros, de esta manera, se repuso el faltante. Los refrigerios se han

seguido entregando a los agentes educativos cada dos (2) semanas, con cumplimiento de condiciones de calidad y cantidad.

- **Casetas para atender a los usuarios**

A partir de la información suministrada por la EAS y los testimonios de agentes educativos, se estableció que las 15 unidades de servicio contratadas se encuentran prestando el servicio desde el 07 de marzo de 2024, sin embargo, se identificaron dificultades en la consecución de espacios para la realización de los encuentros, según se describe a continuación:

- Cuatro (4) unidades funcionan en lugares provisionales, en los que no se permite guardar material ni dotación.
- A tres (3) unidades, los propietarios exigen pago por dos meses en los que no hubo prestación de servicio, como condición para continuar con el préstamo.
- Una unidad presenta problemas de infraestructura: goteras, poceta y lavamanos en mal estado.

Teniendo en cuenta que el *Manual Operativo de la Modalidad Familiar*, en el numeral 3.3.1.3.1 *Consideraciones para los servicios de Desarrollo Infantil en Medio Familiar (DIMF)* señala que la EAS es responsable de la gestión de los espacios y en consideración de las dificultades que se presentan en el municipio de Armenia, se efectuará reunión con la EAS para evaluar esta situación y proponer alternativas de solución.

- **Asignación de más unidades a enfermeros**

Para evaluar si la EAS cuenta con el personal de enfermería requerido, es necesario considerar la estructura del Servicio Desarrollo Infantil en Medio Familiar (DIMF) contemplada en el *Manual Operativo de la Modalidad Familiar numeral 3.3.2.4.1.1.*, según la cual, para un grupo territorial de 300 usuarios conformado por seis (6) grupos de atención de 50 usuarios cada uno, debe contar con dos (2) profesionales en salud y nutrición.

Adicionalmente, el *Estándar 31*, autoriza contar con la misma proporción de talento humano por niñas y niños atendidos hasta por un 49% por encima del número de niñas, niños y mujeres gestantes por adulto establecidos en el estándar para cada uno de los perfiles del talento humano.

Es decir que, para 724 usuarios contratados, es posible mantener cuatro (4) profesionales en salud y nutrición, personal requerido para 600 usuarios.

De conformidad con la información suministrada por la EAS, se estableció que, al inicio de la prestación del servicio en el mes de marzo, para los 724 usuarios y (15) Grupos de Atención contratados, la EAS contó con una nutricionista y tres (3) auxiliares de enfermería. La asignación de los profesionales de salud y nutrición fue la indicada en la

tabla adjunta, la nutricionista atiende todas las unidades, para dos (2) auxiliares la asignación individual fue de seis (6) grupos y para un auxiliar tres (3) grupos.

Equipo Interdisciplinario	Cargo	Fecha de inicio del contrato	Grupos de Atención asignadas
1	Aux de enfermería – Perfil optativo 2	2/03/2024	Álamos, Salvador allende y Uribe 1
	Nutricionista perfil 1	2/03/2024	Los 15 grupos.
2	Aux de enfermería - Perfil optativo 2	2/03/2024	Genesis, Patio Bonito, Vista Hermosa, Cañas Gordas, Isabela 2 y Simón Bolívar
	Aux de enfermería - Perfil optativo 2	5/03/2024	CAA del Sur, Centro Social, Guayaquil, Las Palamas, Popular y la Isabela.

En el mes de abril, renunció el auxiliar de enfermería que tenía asignadas tres (3) unidades, las cuales fueron asignadas al otro personal. De conformidad con el *Estándar 3*, el tiempo máximo para reemplazar el perfil salud y nutrición, no podrá exceder los 30 días calendario. Teniendo en cuenta que la renuncia se dio a partir del 03 de abril de 2024, se concluye que la EAS se encuentra dentro del término para el remplazo. Se realizará seguimiento a la oportuna contratación.

- Vinculación de usuarios

Los agentes educativos consultados informaron que en el mes de marzo se presentaron demoras en la vinculación de usuarios, pero en la actualidad la EAS realiza el registro de un día para otro. Se consultó la información de beneficiarios en el aplicativo Cuéntame y se encontró que a 24 de abril de 2024 el contrato 63000962024 registra 475 usuarios, acorde con la cobertura del servicio.

Agradecemos su participación en el control y seguimiento a la debida ejecución de los recursos públicos destinados a la atención de niños, niñas y madres gestantes en el Servicio Desarrollo Infantil en Medio Familiar DIMF a través del contrato de aporte 63000962024.

Atentamente,



MARTHA ESTELA BUITRAGO MEDRANO
Profesional Especializado
Centro Zonal Armenia Sur
Supervisor Primera Infancia

Proyectó: Martha Estela Buitrago Medrano