

52003.

Al contestar cite este número



Radicado No:  
202452003000025001

San José de Cucuta, 2024-04-18

Tratamiento

PETICIONARIO ANÓNIMO CÚCUTA  
CÚCUTA / NORTE DE SANTANDER  
NORTE DE SANTANDER - CUCUTA

Respuesta a Derecho de Petición- RECLAMO radicado SIM 1764091361.

Cordial Saludo,

En mi calidad de Coordinadora del Centro Zonal Cúcuta Tres, me permito brindar respuesta a Reclamo registrado en el Sistema de Información Misional ICBF-SIM bajo consecutivo 1764091361 de fecha 15/04/2024, al respecto esta dependencia se permite informar las acciones realizadas para resolver su petición:

Como medidas de verificación de las afirmaciones realizadas se desarrollaron las siguientes acciones:

1. Visita de constatación de reclamo a la UDS CDI NUEVO AMANECER operado por la EAS IGLESIA CENTRO CRISTIANO adscrito al CA54001682024 realizada por dos profesionales de apoyo al seguimiento perfil técnico y un profesional de apoyo a seguimiento perfil financiero. La visita de constatación se realizó el día 16/04/2024 a la UDS CDI NUEVO AMANECER en donde se socializa al TH el reclamo con SIM 1764091361, posteriormente se hace verificación de acta #1 de fecha 8/04/2024 presentada por la UDS, correspondiente a entrega de material pedagógico por parte de la EAS a la UDS constatándose con las facturas de compra N° SRFE -58964 y 58971 en el cual se evidencia que son acordes los materiales entregados a la UDS con las facturas de compra.
2. Recorrido por los espacios pedagógicos del CDI evidenciándose la existencia y uso del material pedagógico descrito en el acta #1 de fecha 16/04/2024, se dialoga con las agentes educativas frente a la presunta solicitud de material didáctico y de aseo a las familias usuarias a lo que refieren que solo al inicio de la atención de la vigencia 2024 solicitaron papel higiénico, jabón líquido, pañitos húmedos y vasos

desechables para el consumo de agua por parte de los niños, así mismo refieren que se solicitó un juguete didáctico de forma voluntaria de segunda mano el cual llevaron muy pocos usuarios. Así mismo se indaga frente a la solicitud de recursos económicos para la compra de dotación o ajustes de infraestructura a lo que el TH manifiesta que no se ha solicitado dinero por ningún motivo.

3. Se realizan 30 llamadas de forma aleatoria a los acudientes de usuarios del CDI NUEVO AMANECER indagando las presuntas irregularidades descritas en el reclamo planteándose las siguientes preguntas:

PREGUNTA 1: Le han solicitado material pedagógico (marcadores, pinturas, colores, Colbon, cartulinas, impresiones, etc).

PREGUNTA 2: Le han solicitado material lúdico (juguetes, arma todos, rompecabezas, etc.).

PREGUNTA 3: Le han solicitado elementos de aseo y/o personales (jabón, cepillo, papel higiénico, vasos desechables, etc.).

PREGUNTA 4: Le han solicitado aportes económicos para mejoramiento de infraestructura, adquisición de elementos del servicio CDI y/u otro motivo.

PREGUNTA 5: Siente que su hij@ u otro niñ@ del servicio ha sido estigmatizado por su comportamiento.

De las cuales se obtuvieron los siguientes datos:

Pregunta 1: frente al 47% de acudientes que refirieron que si han solicitado en el CDI MATERIAL PEDAGOGICO de forma general refieren que corresponde a manualidades ya realizadas en casa, impresiones de dibujos y algunos materiales para realizar actividades en la jornada pedagógica como elementos de papelería.

Pregunta 2: referente al 40% de las verificaciones que refirieron que si les habían solicitado juguetes para llevar al CDI coinciden en que fueron de forma voluntaria a lo que algunos no llevaron y refirieron también podían ser usados.

Pregunta 3: el 90% de las personas que se llamaron refirieron que efectivamente les han solicitado elementos de aseo, sin embargo, en su mayoría se evidencia que son de uso personal y se solicitaron al inicio de la vigencia 2024 en su mayoría.

Pregunta 4: el 30% de las llamadas realizadas los acudientes de los usuarios refirieron que si les habían solicitado aportes económicos coincidiendo 5 acudientes que este era para recolectar en la compra de un baffle, 3 acudientes refirieron que para el arreglo de

una reja y 1 acudiente adquirir un tapete, así mismo varios de ellos coincidieron en que el dinero solicitado era para la celebración del día del niño en el mes de abril.

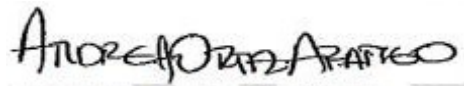
Pregunta 5: el 100% de las familias contactadas refirieron NO percibir que estigmatizan a sus hijos por algún motivo y/o que el trato recibido por el TH no sea acorde.

Agradecemos su interés por velar por la protección de los derechos e integridad de los niños, niñas y adolescentes; lo invito a que, ante cualquier otra situación irregular que evidencie pueda realizar el debido reporte en los diferentes canales de atención.

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 a través de la línea de WhatsApp: 320 239 1685 de Lunes a Domingo de 8:00 am a 6:00 pm, Chat ICBF de Lunes a Domingo de 6:00 am a 8:00 pm, llamada en Línea y Videollamada de Lunes a Sábado, de 6:00 am a 8:00 pm, así mismo, podrá comunicarse con nuestra Línea Gratuita Nacional: 01-8000-91-8080 de Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm y contactarnos a través del correo electrónico: [atencionalciudadano@icbf.gov.co](mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co) y en la página web [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co), opciones: Solicitudes PQRS las 24 horas del día los siete días de la semana.

Finalmente, el ICBF realiza el tratamiento de datos personales en ejercicio propio de sus funciones legales y misionalidad, de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales del ICBF, la cual puede consultar en la página web <https://www.icbf.gov.co/>. Portal ICBF - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF.

Cordialmente,



**ANDREA ORTIZ ARANGO**

Coordinadora Centro Zonal Cúcuta Tres  
ICBF Regional Norte de Santander

Para que sirva de Legal Notificación se fija hoy a los 19 días del mes de Abril del año 2024 siendo las 7 :30am de conformidad con lo establecido en el Artículo 69 Ley 1437 de 2011, por el término de 05 días, advirtiendo que la presente notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

**Andrea Ortiz Arango**

Constancia de Desfijación: El presente AVISO se desfija el **26 de abril de 2024** siendo las 5:00 Pm.



BIENESTAR FAMILIAR

### PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

FORMATO CUADRO CONTROL PUBLICACIONES EN CARTELERA EN CADA NIVEL DE ATENCIÓN

F1.G4.RC

16/01/2018

Versión 2

Página 1 de 1

La Oficina de Relación con el Ciudadano de la Regional Norte de Santander en virtud de lo preceptuado por el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, procede a publicar las respuestas a las siguientes peticiones

Ítem	No. SIM o Radicado de entrada	Fecha SIM o Radicado de entrada (dd/mm/aaaa)	No. SIM o Radicado de respuesta (dd/mm/aaaa)	Fecha SIM o Radicado de respuesta (dd/mm/aaaa)	Fecha fijación de la respuesta en cartelera (dd/mm/aaaa)	Fecha desfijación de la respuesta en cartelera (dd/mm/aaaa)	Nombre de quien fija	Firma de quien fija	Vob. Director, jefe de Oficina, director regional, Coordinador o Persona Designada	Observaciones
1	1764079641	07/04/2024	202452003000023816	16/04/2024	17/04/2024	23/04/2024	Adriano Rojas Barrios	<i>[Handwritten Signature]</i>	<i>[Handwritten Signature]</i>	
2	1764058833	12/04/2024	202452003000024161	17/04/2024	17/04/2024	23/04/2024	Adriano Rojas Barrios	<i>[Handwritten Signature]</i>	<i>[Handwritten Signature]</i>	
3	1764091361	15/04/2024	202452003000025001	18/04/2024	19/04/2024	26/04/2024	Andrea Ortiz Arango	<i>[Handwritten Signature]</i>	<i>[Handwritten Signature]</i>	
4	1764093281	16/04/2024	202452003000025071	18/04/2024	19/04/2024	26/04/2024	Adriana Rojas	<i>[Handwritten Signature]</i>	<i>[Handwritten Signature]</i>	
5	1764089585	13/04/2024	202452003000025181	19/04/2024	19/04/2024	26/04/2024	Adriana Rojas	<i>[Handwritten Signature]</i>	<i>[Handwritten Signature]</i>	
6	1764103231	22/04/2024	202452003000026341	21/04/2024	25/04/2024	03/05/2024	Adriana Rojas	<i>[Handwritten Signature]</i>	<i>[Handwritten Signature]</i>	
7										
8										

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Qualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERAN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012