

Al contestar cite este número



Radicado No:
202533007000095531

Barranquilla, 2025-07-09

Señor (a)
ANONIMO.
Barranquilla - Atlántico.

Asunto: Respuesta petición SIM 1764622222.

Cordial saludo,

En atención al reclamo por usted presentado ante el Centro Zonal Sur Oriente, en el cual manifestó su inconformidad con la UDS Mundo de los niños con numero de código 800100116910 adscrita al contrato No. 8009412024 suscrito entre el ICBF y FUNDACION SOCIAL CULTURAL INTEGRAL DEL CARIBE - FUNSOINTEC, sobre el cual sostuvo que:

“Se comunica peticionario (a) para manifestar su inconformidad con el funcionamiento del Hogar Comunitario El Mundo de los Niños, ubicado en la Calle 15 #21 del barrio La Luz, en la ciudad de Barranquilla, bajo la responsabilidad de la madre comunitaria Leída Cabarca. Señala que, de manera recurrente, los menores de edad son entregados en horarios irregulares, como a las 11:00 a.m., 12:00 p.m. o 1:30 p.m., lo cual afecta especialmente a las madres que trabajan, ya que dificulta la recogida de sus hijos. Aunque el horario estipulado de atención es de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., este no se cumple, y en varias ocasiones los niños han quedado sin servicio hasta por tres días debido a problemas de salud del hijo de la madre comunitaria, lo que vulnera los derechos de los menores de edad que asisten al hogar comunitario. Asimismo, denuncia la presencia de un perro de raza pitbull en el hogar, el cual, según se informa, mordió a una usuaria el día anterior, representando un riesgo para los niños y demás asistentes. Finalmente, indica que las condiciones de higiene del lugar son deficientes, ya que se percibe un fuerte olor a perro, y se ha notado que el hijo de la madre comunitaria aparentemente consume sustancias, lo cual también se evidencia por el olor en el ambiente”.

En respuesta a sus afirmaciones nos permitimos emitir la presente comunicación con el fin de darle respuesta formal y detallada a cada uno de los puntos expuestos, informándole que:

Desde el Centro Zonal Sur Oriente del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), se llevaron a cabo una serie de acciones administrativas y de trabajo de campo con la finalidad de verificar lo manifestado en la petición antes referenciada.

Se procedió a establecer comunicación vía telefónica con una muestra representativa de (7) padres de familia y/o acudientes, con el fin de indagar acerca

de la calidad del servicio recibido y verificar la información expuesta en la petición, los cuales manifestaron recibir excelente calidad en el servicio, mencionaron que los participantes tiene una hora de entrada que es a las 8 de la mañana y salida a las 3 de la tarde, que en la unidad de servicio hay una mascota (perro), que evidencian buena higiene en el hogar y que no evidencian a los hijos de la madre comunitaria en el horario de atención de la UDS.

Como complemento a las llamadas telefónicas realizadas, el día 8 de julio se ejecutó una visita estratégica presencial hasta la UDS, donde se evidenció 4 participantes presentes en la UDS siendo las 2:51 pm, la madre comunitaria expuso que avisó de salida temprano, debido a cita odontológica que tenía programada, se observa que en la UDS hay un perro pitbull como mascota de la señora Leída, el cual se encuentra encerrado en una de las habitaciones de la casa, manifiesta también que hace un poco menos de un mes un día domingo, el perro estaba suelto y mordió a una madre usuaria que iba pasando, pero que ella atendió a situación y no hubo mayor problema, se evidencia un olor a concentrado (comida para perros) en la UDS, por último, la madre comunitaria menciona que vive con sus dos hijos, los cuales trabajan y estudian, por lo que no se encuentran en las horas de atención de la UDS, se anexa copia del acta de la visita como respaldo a los hallazgos documentados en campo.

Con base en lo anterior, se concluye que, al momento de la verificación, se encontraron evidencias que sustentan posibles irregularidades en la atención. Por lo que se elaboró un requerimiento por presunto incumplimiento en las condiciones contractuales del contrato 8009412024, con el fin de recibir justificación, descargos y/o plan de mejora con las situaciones encontradas.

Para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar sus peticiones, sugerencias, quejas y reclamos son trascendentales por cuanto nos permiten evaluar la calidad del servicio, la oportunidad de su prestación y realizar una reflexión continua en torno al quehacer misional.

Por último, le animamos a dar continuidad al uso de los canales de atención (presencial, virtual, telefónico o escrito) para seguir expresando su opinión y observaciones frente al servicio que se brinda.

Cordialmente.



ANA CRISTINA RECUERO BELLIDO

Coordinadora Centro Zonal Suroriente

Aprobó: Ana Recuero - Coordinador Centro Zonal Suroriente.

Revisó: Maryam Barrios - Contratista.

Proyectó: Sandra Campo - Contratista.