

Al contestar cite este número



Radicado No:

202531004000211811

Ciudad, 03 de diciembre de 2025

Dr. Dra. Señor / Señora
ANÓNIMO ANTIOQUIA ANONIMO
SIN DIRECCIÓN
ANTIOQUIA

Asunto: Respuesta, Derecho de petición _ reclamo SIM 1734833287

Cordial saludo,

Actuando en calidad de Supervisora del contrato de aporte 05017452025, suscrito con la entidad contratista ASPERLA, para operar la modalidad de Intervención de Apoyo Psicosocial el día 10/nov/2025 y registrada en SIM el día 12/nov/2025 me permito dar respuesta al derecho de petición bajo radicado SIM 1734833287 interpuesto por usted y registrado en nuestro sistema de información en los siguientes términos:

SIM 1734833287 *"Se recibe petición desde el formulario web de PQRS tipificada por parte del ciudadano como tipo de petición DERECHO DE PETICIÓN - QUEJAS, en la cual expone lo siguiente: "Por medio de la presente, de manera anónima, se informa al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) sobre diversas situaciones que se presentan en la operación del operador Asperla en los municipios del Suroeste Antioqueño. Estas condiciones afectan tanto el desarrollo del trabajo profesional como la calidad del servicio brindado a las familias beneficiarias del programa.*

Actualmente, el operador Asperla atiende:26 usuarios en Urrao,20 en Concordia, y 46 en Andes. Las profesionales deben desplazarse constantemente entre estos municipios, lo que limita el tiempo disponible para las atenciones directas, el seguimiento familiar y la elaboración de informes. En múltiples ocasiones, las profesionales se han visto obligadas a trabajar horas adicionales para cumplir con las exigencias operativas del programa. Sin embargo, manifiestan que la empresa no reconoce ni paga las horas extra, a pesar de que estas jornadas prolongadas son necesarias para cumplir con las metas establecidas. En el municipio de Concordia

www.icbf.gov.co



existen 20 usuarios activos. Las profesionales viajan desde Urrao y únicamente se desplazan dos veces al mes, según la autorización emitida por la Comisaría de Familia de Concordia. En cada desplazamiento se realizan tres (3) atenciones, debido a las limitaciones de tiempo y la distancia del recorrido. Esto significa que, mensualmente, solo se logran 6 atenciones, quedando 14 usuarios sin atención directa durante ese periodo. El tiempo total estimado por jornada es el siguiente:

Actividad Duración estimada

Desplazamiento hasta Concordia 2 horas y 30 minutos

Atención de 3 familias (45 min cada una) 2 horas y 15 minutos

Coordinación, informes y logística 1 hora

Duración total de la jornada Aproximadamente 8 horas, Las profesionales han informado en varias ocasiones esta situación a la coordinadora del operador, explicando que el tiempo disponible no alcanza para cubrir la totalidad de los usuarios ni garantizar la calidad de las atenciones. Frente a estos planteamientos, la coordinadora ha manifestado que se reportará como si se estuviera permaneciendo más días en Concordia, a pesar de que los registros y evidencias de las fechas de visita demuestran que esto no ocurre. Debido a que las profesionales deben retornar el mismo día y no cuentan con autorización ni recursos para pernoctar, no es posible ampliar la cobertura ni aumentar el número de atenciones. En Andes se encuentran 46 usuarios activos, atendidos los días jueves y viernes. A pesar de asignarse dos días a este municipio, la cantidad de usuarios supera la capacidad real de atención, considerando que cada sesión requiere entre 45 minutos y 1 hora. Esta sobrecarga impide brindar un acompañamiento completo, seguimiento continuo y atención oportuna a todas las familias. Durante los desplazamientos hacia Andes se han presentado dificultades climáticas y de movilidad, especialmente por el mal estado de las vías rurales. Estas condiciones han ocasionado que, en varias ocasiones, las profesionales lleguen a altas horas de la noche, exponiéndose a riesgos en carretera y condiciones de inseguridad. La sede de Andes no cuenta con personal de oficios varios de manera permanente, por lo que al finalizar las jornadas son las mismas profesionales quienes deben realizar el aseo del lugar. Adicionalmente, en el apartamento arrendado por Asperla, las profesionales deben asumir el costo del lavado de los enseres (sábanas, cobijas, fundas, entre otros), aspecto que debería ser cubierto por la empresa, al formar parte de sus responsabilidades logísticas. En Urrao se reportan 26 usuarios, con atención distribuida durante los días restantes de la semana. Sin embargo, los desplazamientos frecuentes entre municipios y las tareas administrativas (como registros y elaboración de informes) reducen considerablemente el tiempo efectivo para las intervenciones familiares. El análisis general permite evidenciar que:1.

En Concordia, los desplazamientos limitados (dos al mes) y las tres atenciones por visita no permiten cubrir la totalidad de usuarios, y se ha sugerido falsamente reportar más días de atención.

2. *En Andes, la carga de 46 usuarios en dos días supera la capacidad profesional disponible, además de existir riesgos en los desplazamientos por condiciones climáticas adversas.*
 3. *Las profesionales trabajan horas adicionales sin recibir pago por horas extra, lo cual vulnera sus derechos laborales.*
 4. *La falta de recursos logísticos y apoyo operativo (alojamiento, transporte, personal auxiliar) dificulta el cumplimiento de las metas.*
 5. *En conjunto, el tiempo disponible es insuficiente para garantizar atenciones de calidad y el cumplimiento de los lineamientos del ICBF.*
- De manera respetuosa, se solicita al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF):*
- Revisar la planificación y frecuencia de visitas en los municipios de Concordia y Andes.*
 - Ajustar la distribución de usuarios según la capacidad real del equipo profesional.*
 - Garantizar los recursos logísticos y de desplazamiento necesarios para el desarrollo adecuado de las actividades.*
 - Verificar el cumplimiento de las responsabilidades del operador respecto al bienestar, condiciones laborales y pago justo al personal profesional. Revisar las condiciones de seguridad y movilidad durante los desplazamientos entre municipios, especialmente hacia Andes.”.*

Dando alcance a su solicitud, desde el equipo de supervisión del contrato inicialmente queremos agradecerle por generar las alertas necesarias que propicien un adecuado servicio de los operadores adscritos al ICBF y así garantizar calidad en la atención de nuestros niños, niñas, adolescentes jóvenes y familias.

Una vez se tuvo conocimiento de la petición por parte de esta servidora el día 11 de noviembre de 2025, el equipo de supervisión procedió a verificar las actuaciones del operador frente al evento relatado.

Al respecto el operador reporta las actuaciones que se desarrollaron enmarcadas en cada una de las aseveraciones que se reportan en el derecho de petición:

“1. Capacidad operativa y distribución de usuarios por municipio

La modalidad cuenta actualmente con dos sedes, una en el municipio de Urrao y otra en el municipio de Andes, cada una adscrita a su respectivo centro zonal.

En la sede de Urrao se atienden usuarios pertenecientes a los municipios de Urrao, Betulia, Concordia y Caicedo, con atención en contexto en el municipio de Concordia.

En la sede de Andes se atienden usuarios de Andes y sus corregimientos, así como de Pueblorrico, Betania, Jericó, Jardín, Hispania y Ciudad Bolívar.

A la fecha la modalidad cuenta con 40 usuarios en la sede de Urrao y 47 usuarios en la sede de Andes. Es pertinente aclarar que existe una lista de usuarios próximos a ingresar y otros de egresar, lo que permitirá ajustar gradualmente la cobertura establecida en el manual operativo.

La asignación de usuarios corresponde a la disponibilidad territorial y la demanda del programa establecida por el ICBF. Con corte a la fecha, las profesionales realizan un número de atenciones inferior al máximo permitido (100 usuarios por modalidad, 50 por sede). Así se evidencia en los reportes del SIM y en la facturación mensual, donde se ha presentado inejecución debido, entre otros factores, a la temporada de cosecha de café que limita la disponibilidad de las familias para asistir a las citas.

2. Programación y gestión de atenciones

En cada sede, desde el rol de gestor de casos se implementa un cronograma de citaciones que permite programar las atenciones con la antelación suficiente, garantizando el cumplimiento de los tiempos establecidos por el lineamiento técnico y el manual operativo del ICBF.

El gestor de caso realiza citaciones familia por familia, identificando necesidades y priorizando la asignación de citas. Esta función apoya el trabajo de los profesionales, quienes son responsables de organizar su agenda y desarrollar las actividades dentro de la jornada laboral, respetando los tiempos de entrega de herramientas y atenciones definidas por el programa.

3. Labores de aseo y mantenimiento

El operador ha contratado personal de oficios varios encargados del lavado de cobijas, sábanas y utensilios en la sede de Andes.

Ningún profesional ha sido requerido para realizar estas funciones.

Los profesionales, sin embargo, sí tienen la responsabilidad de mantener su puesto de trabajo limpio y ordenado, así como de organizar el material lúdico y pedagógico utilizado en las atenciones.

4. Horas extra y lineamientos internos

La modalidad no contempla horas extra dentro de su esquema contractual.

No se han impartido directrices para inventar informes ni para registrar atenciones no realizadas. Los usuarios reportados en el formato SIM corresponden a las atenciones efectivamente prestadas. Estas se soportan en los cronogramas de atención individual, focal y grupal.

Las profesionales han recibido orientación para organizar su tiempo laboral de forma que todas las actividades se desarrollen dentro de la jornada y conforme a los tiempos estipulados por el ICBF.

5. Cumplimiento del lineamiento técnico y del perfil profesional

Cada profesional firmó, al iniciar su labor, un contrato laboral que contempla sus responsabilidades, funciones, condiciones de desplazamiento y obligaciones éticas frente al servicio.

Como parte de sus obligaciones, los profesionales deben cumplir con el lineamiento técnico, el manual operativo y los estándares establecidos por el ICBF.

El operador, a través de los equipos de coordinación y Gestión Humana, ha implementado diversas estrategias de bienestar y acompañamiento profesional: capacitaciones, pausas activas, espacios de escucha individual y grupal, acciones de promoción de la comunicación asertiva y aplicación de la batería de riesgo psicosocial.

De manera respetuosa, el operador considera pertinente que se evalúen de fondo las actuaciones de los profesionales involucrados, a fin de identificar el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades conforme a su rol.

6. Observaciones frente al contenido del mensaje anónimo

El análisis interno realizado permite concluir que el mensaje anónimo presenta inconformidades personales frente al lineamiento técnico, el manual operativo, los estándares del ICBF y las condiciones contractuales firmadas por los profesionales.

Asimismo, el envío de comunicaciones anónimas por fuera del conducto regular

vulnera el código ético y el pacto de convivencia institucional, afectando la confianza del equipo de trabajo y la reputación del operador y del ICBF.

ASPERLA reitera su disposición para atender cualquier requerimiento adicional del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y para suministrar la información necesaria en el marco de las funciones que se desarrollan con responsabilidad y transparencia desde la modalidad, también informa que, para poder evitar este tipo de dificultades frente al transporte, el alojamiento y los tiempos de desplazamiento se ha tomado la medida de contratar dos equipos de medio tiempo uno para que realice la atención en Urrao y Concordia y otro para atender solo en el Municipio de Andes, coordinación, gestores de caso y auxiliar administrativa continuarán tiempo completo como lo establece el lineamiento y servicios generales también como se viene presentando”.

Como resultado de dichas acciones desde la supervisión se inició un seguimiento estricto a la entidad como al debido proceso, mediante el cual, se generarán las acciones que correspondan, buscando con esto eliminar cualquier práctica que vulnere el adecuado funcionamiento y servicio que presta el operador.

Es importante señalar que se han realizado vistas a las sedes en el mes de noviembre relacionadas a continuación y en cada uno se ha realizado el abordaje pertinente desde la supervisión conforme a lo encontrado:

- Municipio de Urrao se realizó visita de supervisión el día 11 de noviembre de 2025 de acuerdo con el instrumento de visita enviado por la sede Nacional y el Anexo a11.g27.p _verificación _visita _intervención _de _apoyo _psicosocial _srd _v3. Donde el operador obtuvo un puntaje del 89,60%.
- En el municipio de Andes se realizó visita de supervisión el 21 de noviembre de 2025 de acuerdo con el instrumento de visita enviado por la sede Nacional y el Anexo a11.g27.p _verificación _visita _intervención _de _apoyo _psicosocial _srd _v3. Donde el operador obtuvo un puntaje del 92,50%.

Es importante señalar que durante el mes de noviembre se han realizado visitas de supervisión en otras sedes del departamento de Antioquia que corresponden al operador ASPERLA la cuales se realizaron en las siguientes fechas:

- Municipio de Yarumal se realizó visita de supervisión el día 13 de noviembre de 2025 de acuerdo con el instrumento de visita enviado por la sede Nacional y el Anexo a11.g27.p _verificación _visita _intervención _de _apoyo _psicosocial _srd _v3. Donde el operador obtuvo un puntaje del 100%.
- Municipio de Medellín sede Despertar se realizó visita de supervisión el día 19 de noviembre de 2025 de acuerdo con el instrumento de visita enviado por la sede Nacional y el Anexo a11.g27.p _verificación _visita _intervención _de _apoyo _psicosocial _srd _v3. Donde el operador obtuvo un puntaje del 96,40%.
- Municipio de Amalfi se realizó visita de supervisión el día 27 de noviembre de 2025 de acuerdo con el instrumento de visita enviado por la sede Nacional y el Anexo a11.g27.p _verificación _visita _intervención _de _apoyo _psicosocial _srd _v3. Donde el operador obtuvo un puntaje del 100%.

Posterior a las visitas de supervisión y de acuerdo con los hallazgos encontrados en las sedes de atención desde la supervisión del contrato de aporte se solicita al operador un Plan de Acciones de Medidas Correctivas, Preventiva y de Mejoran que garanticen la NO repetición de lo encontrado. Así mismo, se envía requerimiento con radicado N° 202531004000211241 y en harás de garantizar la calidad en las atenciones de los niños, niñas y adolescentes desde la supervisión del contrato se realizarán las acciones respectivas para verificar que las intervenciones realizadas en el municipio de Concordia cumplan con los Manuales Operativos y Lineamientos Técnicos del ICBF.

Así mismo, se enviará la información completa a la Coordinación de Protección de la Regional Antioquia para su respectivo conocimiento, pues en relación con la carga laboral que se reporta en la petición, esta asignación de número de beneficiarios y equipo profesional se basa en el actual MANUAL OPERATIVO MODALIDADES Y SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES, CON PROCESO ADMINISTRATIVO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS.

Igualmente, se identifica con el Operador la necesidad de que en aras de optimizar el tiempo de servicio en cada sede y por las distancias que hay entre algunos territorios de atención, se plantee la posibilidad de contar con dos equipos interdisciplinarios diferentes, es decir, contratados medio tiempo x 50 cupos para que permita mayor calidad en el servicio y la atención.

Desde la supervisión se agradece la solidaridad y corresponsabilidad que se tuvo para informar lo sucedido; y continuaremos haciendo un seguimiento riguroso a las obligaciones contractuales y cláusulas a los que se compromete el operador como prestador del servicio y de los hallazgos que se considere pertinente evaluar.

Con lo anterior se espera dar respuesta a la petición expuesta en el Derecho de Petición interpuesto a este despacho. Seguiremos atentos a sus solicitudes, tramitando cualquier situación que ponga en riesgo o vulnere el adecuado servicio de nuestros Operadores de Protección del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Cordialmente,



HELEN JELENY VILLADA PÉREZ

Supervisora contrato de aporte N. 05017452025 de 2025

Aprobó: Helen Villada Pérez- Supervisora

Proyectó: Carolina Vélez Quintero - Psicóloga del Equipo de apoyo a la Supervisión