

Al contestar cite este número



Radicado No: 20254930000095381

Santa Marta, 2025-10-15

Solicitante: **ANONIMO**

Asunto: Respuesta reclamo anónimo realizado mediante formulario web el día 12 de septiembre de 2025 Ref. " **Derecho De Petición - Quejas**. RADICADO INTERNO No. SIM **1764761687**

Cordial saludo,

LINA MARIA BOTHIA LAGOS, en calidad de supervisora del contrato de aporte No. 47003932025, me permito dar respuesta al reclamo de la referencia, en los siguientes términos:

En atención a lo estipulado en la "GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF, numeral **4.9.4.1.1.3 Reclamos contra operadores del Servicio Público de Bienestar Familiar** *Los reclamos por presuntas irregularidades o el incumplimiento de obligaciones por parte de los operadores que prestan servicios al ICBF a través de los diferentes programas y estrategias deben ser registradas por el tipo de petición Reclamo, motivo Incumplimiento de Obligaciones Contractuales, y remitir al supervisor del contrato respectivo.*", ante los presuntos incumplimientos enunciados se determinaron la siguientes acciones administrativas:

1.- Entrevista realizada vía Teams el día 08 de octubre de 2025, a las autoridades administrativas asignadas a los Centros Zonales de El Banco y Santa Marta 2, para indagar sobre: a) Los casos en los que se hubiese autorizado al talento humano de CEDESOCIAL trabajos con la familia biológica, b) Si a la fecha habían recibido y/o conocido queja contra el talento humano del operador CEDESOCIAL por parte de las familias de los usuarios. c) La pertinencia del concepto emitido por el talento humano de CEDESOCIAL en el formato de superación. d) Inconsistencias identificadas en los seguimientos a los egresos realizados desde las defensorías. e) La oportunidad de los informes solicitados por las autoridades administrativas al equipo de profesionales del operador, preguntas que fueron respondidas sin señalar ni evidenciar falta u omisión por parte de los profesionales de CEDESOCIAL.

www.icbf.gov.co



2. Contacto telefónico realizado el 09 de octubre de 2025 con madres sustitutas de los Municipios del Banco y Santa Marta, para indagar sobre la percepción y desempeño del talento humano del operador CEDESOCIAL, ante lo cual, manifestaron no tener conocimiento de casos en los que por parte del talento humano del operador CEDESOCIAL se hubiera solicitado y/o recibido dádiva o beneficio de la gestión de un proceso.

3. Así mismo, se indagó telefónicamente el 09 de octubre de 2025 con las familias de usuarios egresados de la modalidad de Hogar Sustituto en la vigencia 2025, si tenían alguna queja y/o sugerencia respecto a los profesionales del operador CEDESOCIAL y si conocen la gratuidad del servicio que reciben y si por parte del operador CEDESOCIAL le han solicitado dinero en alguna etapa del proceso de atención, quienes manifestaron que no tenían queja y/o sugerencia respecto a los profesionales del operador CEDESOCIAL y que si conocen la gratuidad del servicio.

4. En aras de garantizar el cumplimiento del contrato, se realizó requerimiento radicado No. 20254930000092371 por presunto incumplimiento al contrato de aporte n°47003932025 - Modalidad Hogar Sustituto respecto de las obligaciones específicas contractuales: Obligaciones la entidad contratista - operador del servicio relacionadas a los Componentes Técnico y Administrativo, el cual se encuentra en los términos para dar respuesta por parte de la entidad.



Por lo expuesto anteriormente, se concluye que, hasta la fecha no se tiene evidencia del presunto incumplimiento mencionado en la petición de la referencia.

Dado que la petición no incluye datos del peticionario, se ha continuado con el procedimiento establecido para solicitudes anónimas. En consecuencia, esta respuesta será publicada de manera física en la cartelera de la Regional Magdalena y publicada en la página web conforme al protocolo institucional.

Cordialmente,



LINA MARIA BOTHIA LAGOS
Supervisora del CA 47003932025

Proyecto: LUISA FERNANDA PANNEFLEK CATAÑO - Jurídico Equipo de Apoyo a la Supervisión 
MARIA ANGELICA VIVES - Psicóloga Equipo de Apoyo a la Supervisión 

Revisó y Aprobó: Lina Maria Bothia Lagos - Supervisora Contrato 47003932025 