

Al contestar cite este número



Radicado No:  
202559008000083931

Chaparral, 2025-10-31

Sr:  
PETICIONARIO ANONIMO  
PLANADAS TOLIMA  
TOLIMA - PLANADAS\_TOLIMA

ASUNTO: Respuesta reclamo SIM 1764785466

Cordial Saludo,

Buen día Sr. (s) Sra. (s) anónimo (s) por medio de la presente nos permitimos proyectar respuesta brindada por parte de la Entidad Administradora del Servicio (EAS) ante la petición recibida a través del formulario web de PQRS tipificada No. de SIM **1764785466**, en la cual manifiestan:

*"En atención al reclamo SIM 1764785466, recibido el 10 de octubre de 2025, relacionado con lo siguiente: "Buenos días. Yo soy mamá usuaria del programa y quiero decir que la comida que está dando el operador Asopadres de hogares comunitarios aquí en Planadas está llegando mala y dañada. Eso no está bien, uno confía que lo que dan sea bueno para los niños y para la familia, pero así no se puede. Yo entiendo que la comida sea regalada, pero eso no quiere decir que nos tengan que dar cosas feas o dañadas. Uno también merece respeto, porque somos personas y por algo soy madre de control social, mi trabajo es avisar cuando algo no está bien. Ojalá el operador entienda que un alimento en malas condiciones puede enfermar a los hijos de uno, y eso es muy serio. Yo pido que revisen eso y que den comida buena, que uno sepa que puede dar con confianza a su familia."*

Nos permitimos informar que se realizó la respectiva verificación interna y seguimiento al caso, con el fin de garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y las normas sanitarias vigentes.

En desarrollo de dicha revisión:

1. **Se realizó la verificación de los alimentos que se reponen:** La EAS ASOPADRES, como parte de su control interno, realiza un seguimiento previo a la entrega de las Raciones para Preparar (RPP) a los participantes, con el fin de verificar el estado y las condiciones de los alimentos. Debido a que las vías de acceso en el municipio de Planadas son en su mayoría "trochas", durante el desplazamiento desde el punto de acopio hasta el punto de encuentro algunos productos pueden sufrir daños físicos, como ruptura de empaques o deterioro en frutas y verduras por golpes o manipulación. Por tal motivo, se lleva a cabo la

[www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)



reposición inmediata de los alimentos afectados, garantizando que cada participante reciba productos en óptimas condiciones de calidad e inocuidad. En los siguientes cuadros se relacionan las reposiciones efectuadas antes de la entrega de las RPP, asegurando así la entrega de alimentos aptos para el consumo y acordes con los estándares establecidos por el ICBF.

**2. Se realizó verificación del control social de las UCAS de ASOPADRES:** Se realizó la verificación de los reportes de control social correspondientes a las UCAS atendidas por ASOPADRES, evidenciándose que durante el mes de octubre no se presentaron reclamos, observaciones ni sugerencias relacionadas con la calidad o estado de los alimentos entregados dentro de las RPP. Todas las unidades comunitarias de atención reportaron la entrega sin novedades, lo que refleja la adecuada gestión y cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

**3. Verificación de actas por parte de supervisora del contrato de aportes 73002692025:** Durante el mes de octubre se contó con la respectiva supervisión del profesional del Centro Zonal Chaparral, quien, en el desarrollo de su visita, evidenció que la fruta (tomate de árbol) se encontraba en estado de sobremadurez. No obstante, el operador procedió a realizar la reposición inmediata del producto el mismo día del encuentro, garantizando que las familias recibieran los alimentos en óptimas condiciones de calidad y frescura, cumpliendo con los lineamientos técnicos y contractuales establecidos por el ICBF.

**4. Se cuenta con fichas técnicas y proveedores que cumplen con la normatividad vigente:** ASOPADRES cuenta con fichas técnicas actualizadas de todos los alimentos suministrados, así como con proveedores y pequeños productores que poseen registros sanitarios vigentes, garantizando el cumplimiento de las condiciones de calidad, inocuidad y trazabilidad exigidas por el ICBF y la normativa sanitaria aplicable. Se han implementado las acciones necesarias para asegurar la entrega oportuna y en óptimas condiciones de los alimentos, en concordancia con los criterios establecidos en el anexo técnico del contrato.

Como parte de este proceso, se realizó la selección y contratación de proveedores que cumplen con los requisitos legales y técnicos, incluyendo la presentación y verificación de fichas técnicas y certificados sanitarios. Cabe resaltar que, para el mes de julio, se obtuvo la aprobación del aceite Bonlife y de las leguminosas Dicomer (lentejas, arveja y frijol), según comunicación remitida y aprobada vía correo electrónico el 9 de julio de 2025, no se han realizado nuevas actualizaciones en los proveedores ni fichas técnicas.

**5. El punto de acopio cuenta con concepto higiénico sanitario vigente:** El punto de acopio de ASOPADRES cuenta con concepto higiénico-sanitario vigente, emitido por la autoridad sanitaria competente, con un puntaje del 96.5%, lo que lo clasifica como Favorable.

Este resultado evidencia el cumplimiento de las condiciones requeridas en materia de infraestructura, manipulación, almacenamiento, saneamiento y control de plagas, garantizando el manejo adecuado de los alimentos. La obtención de este concepto es de gran importancia, ya que respalda que las operaciones de recepción, conservación y distribución de los productos se desarrollan bajo parámetros de inocuidad y salubridad, asegurando que los alimentos entregados a las familias beneficiarias mantengan su calidad, frescura y seguridad para el consumo humano.

Cabe resaltar que, como respaldo a la información anteriormente presentada, se encuentran disponibles en el repositorio de OneDrive los documentos que evidencian las acciones realizadas por ASOPADRES, entre ellos:

[www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)



- 1 - Actas de control social
- 2 - Actas de verificación por parte de supervisora del centro zonal Chaparral
- 3 - Fichas técnicas de los alimentos
- 4 - Proveedores
- 5 - Concepto Higiénico Sanitario vigente del punto de acopio
- 6 - Faltantes de RPP

Dicha documentación se encuentra organizada en la siguiente ruta: ASISTENCIA TÉCNICA - 73002692025 - RESPUESTA SIM, a la cual se adjunta el enlace y pantallazo correspondiente como evidencia de soporte.

LINK: [https://icbf.gov-my.sharepoint.com/personal/oscar\\_mendez\\_icbf\\_gov\\_co1/\\_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Foscar%5Fmendez%5Ficbf%5Fgov%5Fco1%2FDocuments%2FONE%5FDRIIVE%5FOSCAR%5FANDRES%5FMENDEZ%2FASISTENCIA%20T%C3%89CNICA%2F73002692025%2FRESPUESTA%20SIM&viewid=74b05a3d%2D0af0%2D4e83%2D58%2Dcf818df87b61&ga=1](https://icbf.gov-my.sharepoint.com/personal/oscar_mendez_icbf_gov_co1/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Foscar%5Fmendez%5Ficbf%5Fgov%5Fco1%2FDocuments%2FONE%5FDRIIVE%5FOSCAR%5FANDRES%5FMENDEZ%2FASISTENCIA%20T%C3%89CNICA%2F73002692025%2FRESPUESTA%20SIM&viewid=74b05a3d%2D0af0%2D4e83%2D58%2Dcf818df87b61&ga=1)

ASOPADRES reafirma su compromiso con la calidad y seguridad alimentaria de las niñas, niños y familias participantes del municipio de Planadas, asegurando que todos los procesos de adquisición, almacenamiento, transporte y distribución de las raciones cumplen con los lineamientos del ICBF, las exigencias de la Resolución 2674 de 2013, la Resolución 810 de 2021, la Resolución 2492 de 2022 y la Resolución 5109 de 2005 del Ministerio de Salud y Protección Social.

Finalmente, se continuará realizando seguimiento permanente en el municipio de Planadas para prevenir situaciones similares y garantizar que la complementación alimentaria entregada cumpla con los estándares de calidad, seguridad e idoneidad nutricional, en concordancia con el enfoque de soberanía alimentaria y respeto cultural de las comunidades”.

Adicional a lo anterior, es importante aclarar que para el periodo septiembre-octubre del año 2025, desde el Centro Zonal Chaparral se adelantaron las visitas de verificación de calidad del servicio al contrato pedagógico 73002182025 y 73002692025 en el marco de los encuentros comunitarios, en los cuales se hace la respectiva verificación de los alimentos suministrados por parte del contrato de alimentos 73003972025 del mismo operador ASOPADRES PLANADAS.

En el mes de octubre, con respecto al estado de los alimentos de la Ración Para Preparar (RPP) de las UCA Lucero y Estrella, el tomate de árbol se encontraba magullado o sobre madurado con las siguientes características: **color:** tonos rojos y anaranjados, lo que indicaba fase avanzada de maduración; **Textura:** áreas con manchas oscuras y zonas hundidas, inicio de deterioro.; **Brillo:** poco brillo con irregularidades en la piel, lo que indicaba que no están en estado óptimo; **Forma:** Algunos de los frutos aparentaban estar blandos, posiblemente por sobre maduración o golpes, frutas que fueron retiradas, por lo cual se le solicito al operador el reintegro de los alimentos que no cumplían con las características de calidad e inocuidad.

Adicional a lo anterior, en el marco de la revisión mensual de los soportes de control social del mes de septiembre y octubre NO se evidencian situaciones particulares identificadas y recomendaciones derivadas de la visita.

Anexos:

- 1- Actas de control social
- 2- Actas de verificación por parte de supervisora del centro zonal Chaparral

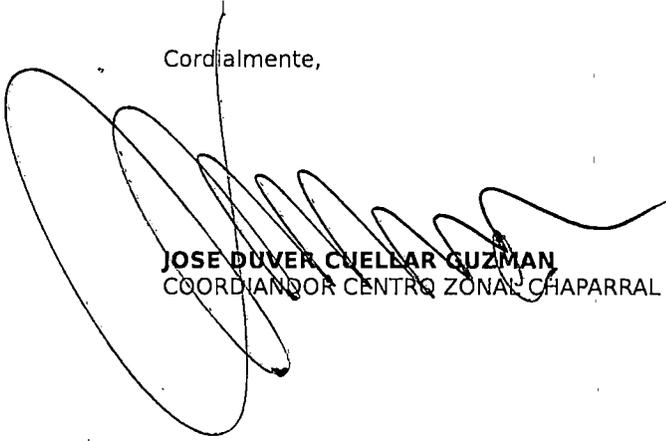
[www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)



- 3- Fichas técnicas de los alimentos
- 4- Proveedores
- 5- Concepto Higiénico Sanitario vigente del punto de acopio
- 6- Faltantes de RPP

Los cuales, para su visualización, favor de solicitar a [jose.cuellar@icbf.gov.co](mailto:jose.cuellar@icbf.gov.co)

Cordialmente,



**JOSE DUVER CUELLAR GUZMAN**  
COORDINADOR CENTRO ZONAL CHAPARRAL