

31017

Al contestar cite este número



Radicado No:
202531017000201241

Medellín, 2025-11-14

Ciudadano
ANÓNIMO
Antioquia – Medellín

ASUNTO: Respuesta Derecho de petición - Reclamos. SIM 1764806464.

Cordial Saludo,

En atención al reclamo presentado a través del formulario web de PQRS, tipificada como Derecho de petición - Reclamos, relacionada con presuntos actos de maltrato físico y psicológico, abuso de autoridad e incitación de conflictos por parte de un pedagogo y presunta tolerancia o apoyo de dichas conductas por parte del coordinador ambos vinculados al programa Internado RAJ, desde la supervisión del contrato de aporte se realizó requerimiento y seguimiento riguroso a la Congregación Religiosos Terciarios Capuchinos Nuestra Señora De Los Dolores con el fin de garantizar la transparencia en la ejecución del contrato y salvaguardar los derechos de los adolescentes atendidos.

Entre las acciones que se implementaron por parte de la institución:

- La congregación Religiosos Terciarios Capuchinos Nuestra Señora de los Dolores tomó medidas de protección institucional retirando a la persona implicada en la queja de la intervención permanente con los adolescentes y jóvenes del programa. Asimismo, se dio inicio al proceso de verificación interna mediante el seguimiento de los canales establecidos por los usuarios para la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), en el marco del sistema de comunicación institucional.

www.icbf.gov.co



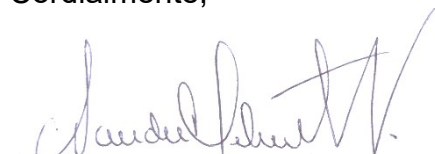
- En la revisión de los buzones de sugerencias no se encontraron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre el profesional, por el contrario, se relacionan felicitaciones de este.
- La institución procederá con la apertura formal de un proceso disciplinario frente a los profesionales mencionados en la queja, conforme a lo dispuesto en el reglamento interno de trabajo y las disposiciones normativas en materia laboral, garantizando el debido proceso, derecho de defensa y presunción de inocencia.
- La entidad reforzará el seguimiento al equipo psicosocial por parte de la coordinación del programa en los turnos diurno y nocturno y se hará promoción permanente a la utilización del buzón de sugerencias, además de ubicarlos en sitios accesibles. A este aspecto se le hace seguimiento desde las visitas de supervisión donde se verifica que el operador cuente con un método definido y documentado para gestionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten durante la ejecución del contrato.
- El operador presentó un plan de trabajo en el que se detallan las medidas preventivas y correctivas implementadas en el quehacer pedagógico y formativo, con el propósito de fortalecer la mejora continua, garantizar la protección integral de los beneficiarios y asegurar la calidad en la atención institucional. Adicionalmente, se realizó la actualización de la “Política Provincial de Ambiente Sano y Seguro, Cuidado Mutuo”, la cual será socializada con el equipo de trabajo. Esta política orienta la identificación, atención y reporte de situaciones de riesgo o vulneración de derechos en el marco del servicio.
- El operador realizará una campaña de refuerzo ético y pedagógico (con la utilización de diversas estrategias) orientado a recodar los principios de trato digno, respeto, empatía y comunicación no violenta.
- Desde la entidad se proyecta el fortalecimiento de competencias en el manejo de emociones personales, con el fin de que la acción pedagógica se enmarque en principios de respeto, empatía y equidad.

No obstante, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar mantendrá acciones de seguimiento, control y acompañamiento técnico a la entidad operadora, a fin de garantizar la calidad del servicio y el cumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato de aporte correspondiente.

El ICBF reitera su compromiso con la transparencia, la prevención de la corrupción y la garantía de derechos de los adolescentes y jóvenes vinculados al Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes – SRPA, agradeciendo su participación y confianza al informar posibles situaciones que puedan afectar la adecuada prestación del servicio.

Quedo atenta,

Cordialmente,



SANDRA MILENA TOVAR VALENCIA

Supervisora Contrato de Aportes
Centro Zonal La Floresta SRPA

Reviso: Alejandra Tamayo. Abogada.