

Al contestar cite este número



Radicado No:
202537300000128981

Manizales, 2025-11-19

Señor
ANÓNIMO

Asunto: Respuesta a petición SIM No. 1764809010.

Cordial saludo,

En atención a la petición identificada con SIM - Sistema de información misional del ICBF No. 1764809010, en la que se identifica:

Se comunica telefónicamente a la línea 141 persona anónima el día 27 de octubre de 2025, donde se registró la siguiente petición: *“Se comunica peticionario(a), manifestando que desea interponer una queja en contra del funcionario Jorge Buitrago, adscrito al área de Nutriciones del ICBF de la ciudad de Manizales, Regional Caldas, quien realiza auditorías en las instituciones denominadas como hogares sustitutos. Señala que el funcionario se encuentra desactualizado frente a la*

www.icbf.gov.co



modalidad, lo que afecta el desarrollo adecuado de su labor. Indica que durante las auditorías no permite un diálogo asertivo con los trabajadores, ya que al brindar sus aportes o retroalimentaciones incluye opiniones personales y se muestra excesivamente estricto, sin apegar a las líneas técnicas del ICBF. Manifiesta que en varias ocasiones ha realizado hallazgos que no puede comprobar, basándose únicamente en su opinión y lo que refieren las madres, del cual no les permite el diálogo libre y hace que ellas solo den respuestas cerradas o múltiples, sin permitirles explicar las situaciones de manera autónoma. Refiere también que no realiza las valoraciones correspondientes a los menores de edad en los hogares sustitutos. Indica que esta situación ya ha sido expuesta ante el ICBF y ante otros colegas de supervisión, sin que hasta el momento se haya brindado una solución o manejo adecuado, razón por la cual solicita que se tomen las medidas necesarias frente al actuar del funcionario”.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF designó a la Coordinación del Grupo de Asistencia Técnica de la Regional Caldas para realizar las acciones de verificación:

- Grupo de estudio y trabajo sobre al abordaje de los presuntos incumplimientos identificados en las visitas de supervisión realizadas a las unidades de servicio de la modalidad Acogimiento Familiar - Hogar Sustituto desde el área de salud y nutrición con el fin fortalecer el proceso de supervisión desde el equipo de apoyo de la Regional Caldas y generar acuerdos entre las partes enmarcados en los lineamientos técnicos vigentes del ICBF.
- Evaluación del proceso de supervisión mediante formulario on line con las madres y/o padres para conocer su percepción frente al proceso de supervisión con relación a la realización de la visita para la aplicación del instrumento de supervisión y efectuar las entrevistas a los beneficiarios por parte de los profesionales del equipo de apoyo a la supervisión del GAT. El formulario on line estuvo abierto del 11 al 14 de noviembre de 2025.

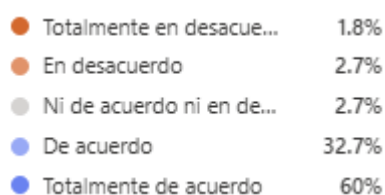
En el GET realizado el 07 de noviembre de 2025 participaron 10 profesionales nutricionistas de las EAS CEDER y Asociación Mundos Hermanos, y se contó con las profesionales nutricionistas del equipo de apoyo a la supervisión, una de las

supervisoras encargada de la modalidad y la coordinadora del Grupo Interno de Trabajo de Protección Especial y Autoridades Administrativas (Antes Grupo de Asistencia Técnica). En dicho espacio se abordaron las principales situaciones en los hogares sustitutos que generaban presuntos incumplimientos desde el área de Salud y Nutrición con el fin de unificar los criterios técnicos y generar acuerdos para fortalecer el proceso de atención y cualificar el proceso de supervisión en dicha área. Así mismo por parte de la coordinación del GIT se solicitó dar cumplimiento a los acuerdos generados por las partes.

Respecto a la evaluación del ejercicio de supervisión participaron 110 hogares sustitutos que fueron visitados por el equipo de profesionales del Grupo de Asistencia Técnica del ICBF para aplicar el instrumento de supervisión y realizar las entrevistas a los beneficiarios durante la vigencia 2025, de los cuales 19 son de Discapacidad y/o enfermedad de cuidado especial, 80 de vulneración y 11 Tutor. A continuación, se relacionan los principales resultados:

1. Utilizando una escala de Likert se solicitó la evaluación del desarrollo del ejercicio de supervisión por parte del equipo técnico (Psicóloga, Profesional Social, Nutricionista) que aplicó el instrumento de supervisión del componente técnico y manejo del alimento de alto valor nutricional (conocido como bienestarina) y realizó las entrevistas a los beneficiarios en los siguientes ítems:

- El equipo de apoyo a la supervisión socializó el objetivo de la visita: el 92,7% está de acuerdo.



- El desarrollo de la visita de supervisión se desarrolló en los tiempos establecidos: el 92,7% está de acuerdo.

● Totalmente en desacue...	0.9%
● En desacuerdo	2.7%
● Ni de acuerdo ni en de...	3.6%
● De acuerdo	32.7%
● Totalmente de acuerdo	60%

- La comunicación por parte del equipo en la visita fue clara y efectiva: el 92,7% está de acuerdo.

● Totalmente en desacue...	0.9%
● En desacuerdo	3.6%
● Ni de acuerdo ni en de...	2.7%
● De acuerdo	32.7%
● Totalmente de acuerdo	60%

- El trato por parte del equipo en la visita fue amable y respetuoso: el 95,4% está de acuerdo.

● Totalmente en desacue...	0.9%
● Ni de acuerdo ni en de...	3.6%
● De acuerdo	24.5%
● Totalmente de acuerdo	70.9%

- Idoneidad técnica: los profesionales que orientaron el ejercicio de supervisión demostraron dominio y conocimiento del instrumento de supervisión: el 92,8% está de acuerdo.

● Totalmente en desacue...	1.8%
● En desacuerdo	3.6%
● Ni de acuerdo ni en de...	1.8%
● De acuerdo	35.5%
● Totalmente de acuerdo	57.3%

2. Respecto a las fortalezas en el desarrollo de la visita de supervisión las madres y/o padres sustitutos destacaron: la amabilidad, la empatía, el dominio técnico y la retroalimentación brindada por parte de los profesionales del Grupo de Asistencia Técnica.

3. Como aspectos de mejora en el ejercicio se identificó la unificación de criterios para evaluar los aspectos de nutrición y salud que deben ser gestionados en el hogar sustituto y dar claridad sobre los aspectos que se evalúan a las Entidades Administradoras de Servicio y Hogares Sustitutos.
4. Frente al ítem: “Los beneficiarios de la modalidad que usted representa le han manifestado dificultades con los profesionales en el desarrollo de las entrevistas y/o encuestas”, el 97% de las madres/padres sustitutos en la evaluación manifestaron que “NO”.

Para el caso de las dificultades se refirieron a casos específicos que serán revisados por la coordinación del Grupo Interno de Trabajo de Protección Especial y Autoridades Administrativas (Antes Grupo de Asistencia Técnica).

5. Respecto al enunciado: “Los beneficiarios ubicados en el hogar sustituto que usted lidera le han manifestado dificultades con los profesionales del ICBF (GAT) en el desarrollo de las entrevistas”, el 99% de las madres/padres sustitutos en la evaluación manifestaron que “NO”. Esta pregunta solo aplicó para 96 hogares sustitutos encuestados donde refieren que si se realizaron entrevistas a los beneficiarios.

Solo se identificó un caso donde se indica mejorar el abordaje en la realización de las preguntas a los beneficiarios.

6. Con relación al ítem “El trato por parte de las profesionales del GAT con los beneficiarios del hogar sustituto en el desarrollo de entrevistas fue amable y respetuoso”, el 100% de las madres/padres sustitutos en la evaluación manifestaron que “SI”. Esta pregunta solo aplicó para 96 hogares sustitutos encuestados donde refieren que si se realizaron entrevistas a los beneficiarios.

Conclusiones:

Una vez realizadas las acciones de verificación el ICBF se permite brindar respuesta en los siguientes términos:

Frente al enunciado: “*Señala que el funcionario se encuentra desactualizado frente a la modalidad, lo que afecta el desarrollo adecuado de su labor*” se indica que el profesional involucrado en la petición recibió capacitación en los lineamientos

técnicos del ICBF vigentes y aplicables al desempeño de su rol, sobre las modalidades y servicios de protección y el proceso de supervisión.

En el caso de la afirmación *“Indica que durante las auditorías no permite un diálogo asertivo con los trabajadores, ya que al brindar sus aportes o retroalimentaciones incluye opiniones personales y se muestra excesivamente estricto, sin apegarse a las líneas técnicas del ICBF. Manifiesta que en varias ocasiones ha realizado hallazgos que no puede comprobar, basándose únicamente en su opinión y lo que refieren las madres, del cual no les permite el diálogo libre y hace que ellas solo den respuestas cerradas o múltiples, sin permitirles explicar las situaciones de manera autónoma”*, de acuerdo con los casos socializados en el GET y en la evaluación a los hogares sustitutos se identifica que el profesional involucrado en la petición realizó la evaluación de los criterios técnicos del área de nutrición y salud conforme a los lineamientos técnicos establecidos por el ICBF. Cabe anotar que la supervisión debe realizarse conforme a lo establecido en la “Guía Operativa para la Supervisión de Contratos de Aporte de Protección v3 G27.P” y anexo “Verificación Visita Hogar Sustituto-Hogar Sustituto Tutor Unidad SRD v3 A17.G27.P”, por lo que los hallazgos que se identifiquen deben tener correlación con los criterios técnicos que no se cumplan en la prestación de servicio y no bajo criterios personales.

Frente a lo expuesto *“Refiere también que no realiza las valoraciones correspondientes a los menores de edad en los hogares sustitutos”* el profesional de nutrición del equipo de supervisión no debe realizar las valoraciones a los niños, niñas y adolescentes ubicados en los hogares sustitutos, de acuerdo con el modelo de atención del ICBF es responsabilidad del o los profesionales nutricionistas del equipo técnico interdisciplinario de la EAS.

Referido a la siguiente afirmación *“Indica que esta situación ya ha sido expuesta ante el ICBF y ante otros colegas de supervisión, sin que hasta el momento se haya brindado una solución o manejo adecuado, razón por la cual solicita que se tomen las medidas necesarias frente al actuar del funcionario”* desde el ICBF se anota que no se identifican peticiones anteriores sobre el tema citado en la petición citada, cabe anotar que se realizó Grupo de Estudio y Trabajo el 07 de noviembre donde se abordaron las principales situaciones en los hogares sustitutos que generaban presuntos incumplimientos desde el área de Salud y Nutrición con el fin de unificar los criterios técnicos y generar acuerdos para fortalecer el proceso de atención y cualificar el proceso de supervisión en dicha área.

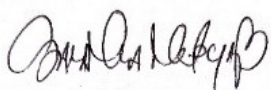
Finalmente se anota, que se realizó diálogo con el profesional de Nutrición con el fin de indagar su versión sobre las presuntas situaciones irregulares reportadas en la petición frente a lo cual socializó el abordaje realizado en unos casos específicos en

los que se identifica - según lo planteado por el profesional - que el análisis técnico fue pertinente. A pesar de lo anterior, se efectuó sensibilización sobre la importancia de su rol en el ejercicio de supervisión para asegurar que los servicios de protección se brinden a los beneficiarios de acuerdo con los lineamientos establecidos garantizando su calidad y se solicitó fortalecer el abordaje y retroalimentación a las madres y/o padres sustitutos sobre las situaciones de mejora en el área de nutrición y salud.

Desde la Coordinación de Grupo Interno de Trabajo de Protección Especial y Autoridades Administrativas (Antes Grupo de Asistencia Técnica) agradecemos su información y preocupación, lo cual contribuye a la continuidad en la mejora de la calidad del servicio a los niños, adolescentes, jóvenes y sus familias por parte del ICBF.

Sin otro particular,

Atentamente,



SARA MILENA MONTOYA BENITEZ

Coordinadora

Grupo Interno de Trabajo de Protección Especial y Autoridades Administrativas

Revisó y aprobó:

Sara Milena Montoya Benitez - Coordinadora GIT.

Proyectó:

Paula Andrea Chica Garzón - Profesional GIT.