

Al contestar cite este número



Radicado No:
202531004000204061

Ciudad, 2025-11-20

Señor,

Peticionario Anónimo

Asunto: Respuesta, Derecho de petición _ reclamo SIM 1764820907

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 10/11/2025, me permito dar respuesta al derecho de petición bajo radicado SIM 1764820907 interpuesto por usted y registrado en nuestro sistema de información en los siguientes términos:

SIM 1764820907 "Respetados funcionarios del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF):

Por medio del presente escrito se pone en conocimiento una serie de situaciones irregulares y preocupantes que se están presentando con el operador ASPERLA, entidad contratada por el ICBF para la ejecución de programas de atención y apoyo psicosocial a familias y usuarios con medidas de protección y restablecimiento de derechos.

Actualmente, las profesionales responsables de la ejecución del programa tienen bajo su atención alrededor de 100 usuarios, distribuidos en tres municipios: 25 en Urrao, 19 en Concordia y cerca de 40 en Andes.

Esta sobrecarga laboral resulta incompatible con los tiempos reales de atención, desplazamiento y planeación que exige un acompañamiento psicosocial con enfoque integral. El tiempo disponible no alcanza para atender adecuadamente la cantidad de usuarios, lo que impide desarrollar intervenciones significativas, sostenidas y ajustadas a las particularidades de cada caso.

A pesar del compromiso, la ética y la vocación de servicio de las profesionales, las condiciones actuales reducen la intervención a acciones puntuales o

www.icbf.gov.co



administrativas, dejando de lado el componente terapéutico, reflexivo y transformador que debe caracterizar los procesos de restablecimiento de derechos.

Además, el operador ha reiterado que si el número de cupos fuera menor, las profesionales serían contratadas únicamente a medio tiempo, lo que evidencia una lógica centrada en la cantidad de usuarios y no en la calidad del proceso ni en la carga real del trabajo psicosocial. Esta postura desconoce la complejidad técnica del acompañamiento familiar y minimiza el alcance del rol profesional.

En el municipio de Concordia, las profesionales solo pueden desplazarse dos veces al mes, lo que limita gravemente la continuidad de las intervenciones. Según información interna, el operador ha manifestado que no dispone de recursos para cubrir alojamiento.

Además, para poder brindar atención en el municipio de Andes, las profesionales deben viajar el mismo día, sin contar con tiempos suficientes para desplazarse ni para atender de manera adecuada a los usuarios de Urrao, Concordia y Andes. Es decir, aunque se procura cumplir con todos los compromisos, el tiempo real no alcanza para garantizar procesos de calidad, independientemente del esfuerzo que las profesionales realicen.

En el municipio de Andes, las profesionales residen temporalmente en un apartamento arrendado por el operador ASPERLA. No obstante, se ha reportado que recientemente el operador dejó de pagar el hospedaje en hoteles, argumentando que el rubro presupuestal no alcanza, lo que ha obligado a las profesionales a permanecer en dicho apartamento.

Además, deben asumir el pago del lavado de sábanas, cobijas y utensilios, y no cuentan con personal de servicios varios de manera permanente en la cede de andes. Estas tareas no corresponden a sus funciones profesionales y afectan su bienestar físico y emocional, deteriorando las condiciones mínimas para el cumplimiento eficiente de sus labores.

La auxiliar administrativa, contratada a medio tiempo, solo asiste dos veces al mes y no se desplaza al municipio de Concordia, lo que genera falta de acompañamiento logístico y desarticulación operativa.

A ello se suma que la coordinadora del proceso presenta dificultades para establecer límites y ejercer liderazgo en favor del equipo, lo que genera confusión en las directrices, sobrecarga laboral y ausencia de respaldo frente a las necesidades del personal.

Todas estas condiciones desconocen la dimensión humana y profesional del equipo, afectando no solo su bienestar, sino también la calidad y el impacto del proceso de atención a las familias. La atención de 100 usuarios en condición de vulnerabilidad por parte de solo tres profesionales desborda la capacidad operativa real y pone en riesgo la garantía efectiva de los derechos que el programa busca restablecer.

Cabe señalar que, en diversas ocasiones, debido a las condiciones climáticas y de desplazamiento, las profesionales han llegado a los municipios a altas horas de la noche (9:00 o 10:00 p.m.), exponiéndose a riesgos en carretera. A pesar de estas dificultades, se resalta el alto compromiso, ética y vocación profesional del equipo, que continúa cumpliendo sus funciones con responsabilidad y sentido humano.

Finalmente, el valor asignado por concepto de viáticos diarios (30.000 pesos) resulta insuficiente para garantizar una alimentación adecuada durante las jornadas de desplazamiento, lo cual vulnera el bienestar físico y emocional de las profesionales y contradice los principios de dignidad laboral.

En virtud de lo anterior, y teniendo en cuenta la necesidad de ofrecer procesos de acompañamiento realmente significativos y acordes con la realidad territorial, sería importante que el ICBF evalúe la posibilidad de contratar un equipo adicional en el municipio de Andes, permitiendo que el grupo actual pueda concentrar sus esfuerzos en los municipios de Concordia y Urrao.

Esta redistribución permitiría un trabajo más profundo, focalizado y humanizado, coherente con los lineamientos técnicos de intervención familiar y con los objetivos de restablecimiento de derechos.

Por todo lo anterior, se solicita respetuosamente al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) realizar una revisión exhaustiva e intervención inmediata frente al operador ASPERLA, a fin de garantizar la dignificación del ejercicio profesional, el cumplimiento de los estándares técnicos del programa y la protección integral de las familias atendidas.

Esta comunicación se presenta de manera anónima, con el fin de proteger la integridad de quienes reportan y evitar posibles represalias laborales, en cumplimiento del deber ético de velar por el adecuado funcionamiento de los programas de protección”.

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 10 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:

“Carga laboral y distribución de usuarios

Actualmente la modalidad Intervención de Apoyo Psicosocial cuenta con tres profesionales: trabajador social, psicólogo y profesional de área que atienden las sedes de Urrao y Andes.

El número de usuarios asignados responde a la cobertura establecida por el lineamiento técnico del ICBF y al cupo asignado, los cuales son ajustados conforme a la demanda territorial.

Tabla 13. Talento humano: Intervención de apoyo psicosocial

Perfil	Tiempo de dedicación / mes
Coordinador	TC X 100
Auxiliar administrativo	MT X 100
Psicólogo	MT X 50
Trabajador social o profesional en Desarrollo familiar	MT X 50
Gestor de caso	TC X 50
Profesional de área	MT X 50

Fuente: Subdirección de Restablecimiento de Derechos

No obstante, se reconoce que los desplazamientos entre municipios pueden representar una carga operativa significativa. Por ello, con el equipo se han encontrado estrategias para que los viajes no afecten los tiempos de las atenciones a los usuarios.

Se han organizado las rutas de atención priorizando la cercanía geográfica y la urgencia de los casos, para garantizar el cumplimiento técnico sin afectar la calidad del proceso.

Las atenciones son direccionadas a través de un cronograma que da pie a la oportuna atención de los diferentes usuarios desde lo individual, familiar, focal o

grupal.

Es importante aclarar que son 100 usuario de los cuales, al momento, contamos con 40 cupos en Urrao y 46 cupos en Andes activos con ingresos y egresos pendientes y hemos contado con baja cobertura debido a la dificultad de los meses anteriores desde central de cupos. Las atenciones en contexto que se realizan en el municipio de Concordia se realizan los días miércoles actuando de acuerdo a las necesidades e intereses de los usuarios, contando con la documentación que soporta sus situaciones.

En cuanto a la sobrecarga laboral es importante mencionar que las funciones como: el cronograma, citaciones, reprogramaciones verificación de inasistencia, firmas de asistencias y visitas en el hogar, son realizadas por el gestor de caso y la coordinadora, con el fin de minimizar las cargas laborales a las tres profesionales, siendo así, ellas se centran en las atenciones y elaboración de las herramientas MAC.

Para que los tiempos de atención sean compatibles, el gestor de casos maneja un cronograma en el que programa a las familias en los tiempos de las atenciones y éstas se puedan dar de la manera correcta como lo dispone el manual, 45 minutos de atención por usuario, a su vez se define la necesidad de los usuarios, sus atenciones individuales, familiares, focales y grupales.

Acompañamiento y liderazgo

La auxiliar administrativa está contratada medio tiempo en Urrao y medio tiempo en Andes, viaja dos veces al mes al municipio de Andes cumpliendo con este medio tiempo estipulado desde las necesidades evidenciadas desde su rol, puede viajar los primeros quince días, o semanas intercaladas todo dependiendo de los tiempos de encarpado y compras en la sede, no se desplaza al municipio de Concordia porque allí se hacen atenciones en contexto y las profesionales siempre viajan con la gestora de casos quien acompaña todos estos procesos, es decir hasta el momento las profesionales no han viajado solas.

Reconocemos que existen retos operativos y logísticos que pueden generar percepciones diferentes dentro del equipo. Sin embargo, es importante resaltar que la coordinadora ha mantenido una comunicación constante con los profesionales, teniendo en cuenta sus aportes y buscando alternativas frente a las limitaciones existentes; se han mantenido reuniones semanales de planeación y seguimiento con las profesionales, en las cuales se orienta el trabajo técnico, se revisan casos priorizados y se canalizan las inquietudes al área administrativa o de supervisión

cuando se requiere.

Desde la Dirección Ejecutiva y Gestión Humana, se ha realizado acompañamiento constante al equipo, con comunicación directa. Se cuenta con la última evaluación de desempeño de la coordinadora, realizada en junio de 2025, realizada por su equipo de trabajo, el cual ha arrojó un buen resultado y excelentes comentarios.

Condiciones laborales

La Institución reconoce y valora el compromiso, la dedicación y la labor que desarrollan los equipos en el marco del contrato suscrito con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). Por lo tanto, es importante aclarar que las condiciones laborales actuales son acordes con los lineamientos, manuales operativos y con las posibilidades presupuestales asignadas por el contrato.

Cabe anotar que, las profesionales cuentan con una remuneración adecuada, en la cual se tiene asignado un salario básico mensual de \$2.850.000, más el reconocimiento de todas las prestaciones sociales de ley.

Por otro lado, la Institución asume directamente los siguientes gastos y apoyos adicionales como aportes al contrato:

- \$30.000 diarios por concepto de auxilio para alimentación durante los desplazamientos.*
- Hospedaje en el municipio de Andes, con un valor mensual de \$350.000, en condiciones óptimas de habitación y dotación de mobiliario necesario.*

El pago del transporte no está incluido en los \$30.000 que indican los profesionales en los viáticos y se pagan de acuerdo con las rutas establecidas para el desplazamiento, estos gastos por transporte se encuentran incluidos en los presupuestos del contrato.

Es pertinente señalar, que tanto el auxilio de alimentación como el hospedaje constituyen sobrecostos asumidos por la Institución, ya que los presupuestos aprobados por el ICBF no contemplan dichos rubros.

Bienestar laboral.

La Institución se compromete con el bienestar físico, emocional y laboral de sus colaboradores, para lo cual se implementa un Plan de Bienestar Institucional que incluye los siguientes beneficios:

- *Día de descanso por cumpleaños*
- *Medio día de descanso por conmemoración profesional.*
- *Día de descanso por graduación*
- *2 días de descanso por matrimonio*
- *Cumplimiento del día de la familia establecido por la ley.*
- *Disminución de la jornada laboral conforme a la normatividad vigente.*
- *Detalles por luto, enfermedad, nacimiento*
- *Licencia remunerada por muerte de mascota*
- *Beneficios en tiempo y económicos por antigüedad en la labor*
- *Apoyo al Apoyo (sesiones psicológicas por necesidad)*
- *Media jornada de integración al equipo en amor y amistad*
- *Día otorgado para citas en embajada para trámite de Visa*
- *Convenios con Instituciones para adquirir bienes o servicios a menor valor y por deducción de nómina.*
- *Jornada de la salud*
- *Festividad Institucional Cierre de año a nivel general*

Se ha promovido un clima laboral basado en la comunicación abierta y el respeto, y se incentiva que las profesionales manifiesten sus necesidades directamente a la coordinación o a talento humano, evitando que las dificultades se acumulen o generen malestar.

De igual forma, se está trabajando con el operador en la implementación de estrategias de autocuidado y apoyo psicosocial interno para el equipo de profesionales, considerando la naturaleza exigente del trabajo con población en restablecimiento de derechos.

Por lo anterior, consideramos que las condiciones laborales y de bienestar ofrecidas garantizan un trato justo, equitativo y conforme a la ley, así como un ambiente propicio para el adecuado desarrollo de las funciones asignadas.

Desde el equipo se continúa trabajando con disposición y compromiso, procurando el bienestar de los profesionales y la garantía del servicio. No obstante, se considera valioso seguir fortaleciendo los espacios de diálogo entre la coordinación, la interventoría y el operador, con el fin de mejorar las condiciones y la efectividad del proceso.

Es importante resaltar que con este derecho de petición no se siguió un conducto regular ya que la coordinadora del programa desconocía cierta información, al momento ninguno de los 07 profesionales se ha acercado a manifestar su inconformidad con el proceso, tampoco lo han hecho con el área de gestión

humana, ni a la Dirección Ejecutiva.

ASPERLA ratifica su compromiso con la calidad técnica, la ética profesional y la protección de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y familias atendidas. Se reitera que todas las observaciones recibidas son asumidas con apertura y disposición al mejoramiento continuo, priorizando tanto la calidad del servicio como el bienestar del equipo”.

Como resultado de dichas acciones desde la supervisión se iniciará 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.

Así mismo, se enviará la información completa a la Coordinación de Protección de la Regional Antioquia para su respectivo conocimiento, pues en relación a 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.

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

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