

Al contestar cite este número



Radicado No:

202549300000121231

Ciudad, 03 de diciembre de 2025

Solicitante
Anónimo

Asunto Respuesta reclamos anónimos Ref. " **Derecho De Petición - Quejas.**
RADICADO INTERNO No. SIM **1764832057** y **1764832064.**

Cordial saludo,

LILIANA DE LOS MILAGROS COLLANTE MENDIVIL, en calidad de Coordinadora del Grupo de Protección Especial y Autoridades Administrativas, 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 personal a los usuarios del Hogar Sustituto ubicado en la Calle 7 No. 15-35 barrio 20 de julio, realizada por el equipo de apoyo a la supervisión el día 12 de noviembre de 2025.
2. Estudio de caso de fecha 19 de noviembre de 2025, correspondiente a la usuaria Y.A.O.O. entre la Defensoría de Familia Especializada en Adopciones - Centro Zonal Santa Marta Norte, la Regional Magdalena y el operador CEDESOCIAL.

www.icbf.gov.co



3. Entrevista de fecha 19 de noviembre de 2025, realizada por la Autoridad Administrativa a la usuaria Y.A.O.O.
4. Seguimiento desde el Centro Zonal correspondiente frente a las situaciones identificadas.

Analizadas en conjunto las acciones anteriormente descritas y una vez realizada la socialización pertinente con las autoridades administrativas de cada caso, los mismos, determinaron el traslado para otro Hogar Sustituto, de los usuarios ubicados en el Hogar Sustituto ubicado en la Calle 7 No.15-35 barrio 20 de julio. En la actualidad esta entidad se encuentra realizando las acciones que indica la Resolución 5062 de 2021, que establece el procedimiento para la interrupción temporal, reanudación y cierre de Hogares Sustitutos la toma de decisiones definitiva sobre esta unidad de servicio, la cual se deberá regir por los principios provistos en la Constitución Política y en Bloque de Constitucionalidad en especial los de prevalencia de los niños, niñas y adolescencia bajo protección.

Cordialmente,



LILIANA DE LOS MILAGROS COLLANTE MENDIVIL

Coordinadora Grupo de Protección Especial y Autoridades Administrativas
ICBF Regional Magdalena

Revisó: Liliana Collante- Coordinadora Grupo Protección Especial y AA

Proyecto: LUISA FERNANDA PANNEFLEK CATAÑO - Jurídico Equipo de Apoyo a la Supervisión

