

Al contestar cite este número



Radicado No:

202534400000373421

Bogotá, 30 de diciembre de 2025

Señor(a)
ANONIMO
Ciudad

ASUNTO: RESPUESTA DE PETICION No. 1764876541.

Cordial saludo,

Se comunica peticionario(a) para reportar presuntas irregularidades en el Centro de Emergencias del ICBF “Villa Javier”, ubicado en la localidad de San Cristóbal Sur. Manifiesta que en dicho centro, presuntamente, se estarían presentando situaciones de maltrato hacia los niños que allí se encuentran bajo protección. I “

“Se comunica peticionario(a) para reportar presuntas irregularidades en el Centro de Emergencias del ICBF “Villa Javier”, ubicado en la localidad de San Cristóbal Sur. Manifiesta que en dicho centro, presuntamente, se estarían presentando situaciones de maltrato hacia los niños que allí se encuentran bajo protección. Indica que, según lo reportado, a los menores de edad, los bañan con agua fría en horas de la madrugada, aproximadamente a las 4:00 a. m., y señala a la funcionaria Angie Ximena Ricardo, quien se desempeña como formadora, por presunto trato inadecuado hacia los niños. Asimismo, refiere que la trabajadora social Jessica Lorena Silva Ramírez presuntamente presenta falta de empatía y sensibilidad en el trato con los menores de edad, también tiene faltas de respeto hacia los padres de familia, adoptando comportamientos considerados déspotas, lo que, a juicio del peticionario(a), la haría no idónea para trabajar con niños en este centro. Agrega que dicha funcionaria también tendría actitudes hostiles con otros compañeros de trabajo y que, presuntamente, ejerce abuso de autoridad. Por lo anterior, se solicita la verificación inmediata de los hechos reportados y la adopción de las medidas correspondientes para garantizar la protección y bienestar de los niños que se encuentran en el centro.”

De acuerdo con la situación referenciada, me permito informar que el equipo de Supervisión realiza visita de seguimiento el día 23 de Diciembre de 2025 a la Fundación Esperanza de

www.icbf.gov.co



Amaly Centro de Acogimiento Inicial Villa Javier, para realizar verificación de las acciones adelantadas por parte del operador frente al caso reportado.

A lo referenciado “ (...) a los menores de edad, los bañan con agua fría en horas de la madrugada, aproximadamente a las 4:00 a. m., y señala a la funcionaria Angie Ximena Ricardo, quien se desempeña como formadora, por presunto trato inadecuado hacia los niños. Asimismo, refiere que la trabajadora social Jessica Lorena Silva Ramírez presuntamente presenta falta de empatía y sensibilidad en el trato con los menores de edad,(...)”

Se entabla dialogo con 10 NNA de diferentes grupos etarios en donde se indaga acerca de las rutinas y convivencia, los beneficiarios refieren percepciones positivas frente a la atención del servicio prestado por parte del operador, refieren que cuenta con agua caliente, con la dotación en adecuado estado, cuentan con conocimientos relacionados con el código ético. Por último, se resalta que los beneficiarios NO reportaron ninguna situación de riesgo ni ningún evento relacionado con el talento humano.

“ (...) Asimismo, refiere que la trabajadora social Jessica Lorena Silva Ramírez presuntamente presenta falta de empatía y sensibilidad en el trato con los menores de edad, también tiene faltas de respeto hacia los padres de familia, adoptando comportamientos considerados déspotas, lo que, a juicio del peticionario(a), la haría no idónea para trabajar con niños en este centro. Agrega que dicha funcionaria también tendría actitudes hostiles con otros compañeros de trabajo y que, presuntamente, ejerce abuso de autoridad.(...)”.

Se hace revisión del mecanismo de participación implementado por el operador el cual es denominado “ESTRATEGIA DE PARTICIPACION MURO EXPRESATE”, la cual fue aplicada con la red vincular, en periodo de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre en donde las opciones con las que evaluaron el servicio en los diferentes ítems “ Colaboradores, salud, dotación, nutrición, actividades desarrolladas” le dieron calificación de BUENO Y EXCELENTE

El operador refiere que también cuentan con el mecanismo de participación para sugerencias, reclamos o quejas por medio de una aplicación de código QR, al preguntar por evidencias de este mecanismo la profesional de área Anna maría Quevedo refiere que ningún padre participa.

En cuanto al talento humano se hace revisión de los documentos de contratación y estos corresponden a los establecidos desde el manual operativo vigente para el cargo de formador. En dialogo con la coordinadora Pola Pineda en donde se indaga si al talento humano se le han realizado llamados de atención en relación a situaciones presentadas durante la ejecución del contrato que no.

De igual manera, se indica que el operador cuenta con un protocolo de selección y contratación del talento humano en donde se evidencia que el operador cuenta con un proceso riguroso basándose en los lineamientos establecidos en el Manual operativo según la modalidad.

Como parte de poder contar con un talento humano idóneo al interior del operador se realiza un proceso de cualificación en donde se evidencia que el operador realizo taller con tema de: “código ético para funcionarios que atienden procesos de restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescente, conforme a la Ley 1098 de 2006 y la ley 2089 de 2021”. Este tipo de capacitación para el talento humano el operador lo realiza de manera mensual en los últimos tres meses. Adicional comentan que desde el área de pedagogía realizan capacitación acerca del “BUEN TRATO” cada 15 días reforzando con el talento humano “uso de lenguaje respetuoso y adecuado a la edad, escucha activa y validación de emociones, manejo positivo de normas y limites, resolución pacífica de conflictos, acompañamiento afectivo y pedagógico permanente”.

El operador reporta que realiza retoma al talento humano por medio de capacitaciones de la GUÍA DE ORIENTACIONES PARA LA PREVENCIÓN Y MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGO DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN LAS MODALIDADES Y SERVICIO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS, adicional tiene capacitación SIGE- acerca del “cuidado al cuidador” para esta vigencia del contrato la ha realizado de manera trimestral, refiere que no ha recibido reportes acerca de problemática en el clima laboral de su talento humano.

En consecuencia, el Equipo de Apoyo a la Supervisión del ICBF Regional Bogotá, continuará realizando seguimiento al operador, frente a los compromisos de mejora pactados en la visita de supervisión, con el fin de garantizar la adecuada prestación del servicio en pro del interés superior de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes.

Desde la Supervisión del contrato estaremos atentos a cualquier novedad que se presente en las Unidades de Servicio, con el fin de garantizar la atención oportuna y de calidad a los NNAJ, que ingresan en las diferentes modalidades de protección con que cuenta el ICBF.

Por último, agradecer su comunicación al poner en conocimiento este tipo de situaciones con el fin de posibilitar la mejora de nuestros servicios.

Cordialmente,



DIANA ANGELICA ROJAS PATIÑO
Supervisora del Contrato-Profesional Universitario
Grupo Protección-ICBF Regional Bogotá
Regional Bogotá-ICBF

	NOMBRE-CARGO	FIRMA	FECHA
Proyectó	Dora Deissy Velasquez Arévalo - Pedagoga - Grupo de Apoyo a la Supervisor		24/12/2025
Revisó	Diana Angelica Rojas Patiño- Supervisora del Contrato Grupo de Protección		24/12/2025
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			