

Al contestar cite este número



Radicado No:

202636005000007301

Chiquinquirá, 04 de febrero de 2026

PETICIONARIO ANONIMO

Publicacionesweb@icbf.gov.co

Publicación cartelera

Asunto: Respuesta Derecho de Petición - Reclamo Anónimo SIM:
1764925109

Respetado(a) ciudadano(a)

Reciba un cordial saludo,

Encontrándome dentro del término legal con la Ley de 2015 para resolver petición, me permito dar repuesta a su solicitud registrada en nuestro sistema de información misional bajo el consecutivo 1764925109, en la cual entre otras cosas refiere que:

"01/28/2026) Se recibe petición desde el formulario web de PQRS tipificada por parte del ciudadano como tipo de petición Derecho de Petición - Reclamos, en la cual expone lo siguiente: "Por medio de la presente presento una queja formal y urgente por los hechos ocurridos en las instalaciones del Amparo juvenil de Chiquinquirá, los cuales considero graves, arbitrarios y vulneradores de la dignidad y el bienestar de los beneficiarios.

Durante aproximadamente dos horas y media, varios beneficiarios fuimos retenidos fuera de los cuartos, obligados a permanecer sentados en el piso y soportando el frío, sin acceso a descanso ni a condiciones mínimas de bienestar. Esta situación no solo fue innecesaria, sino también humillante y físicamente desgastante.

Resulta aún más grave que, mientras la mayoría se encontraba en estas condiciones, solo dos beneficiarios recibieron un trato preferencial y se les permitió dormir, lo que constituye un trato desigual e injustificado. Todo lo anterior ocurrió como castigo colectivo por la pérdida de un bafle, hecho que en ningún caso justifica la adopción de medidas que afecten la integridad física y emocional de los beneficiarios.

www.icbf.gov.co



Este tipo de actuaciones no corresponden al enfoque de protección, cuidado y garantía de derechos que debe regir al ICBF y, por el contrario, reflejan prácticas que pueden considerarse como maltrato institucional.

Exijo que esta situación sea investigada, que se asuman responsabilidades y que se adopten medidas correctivas inmediatas para evitar que hechos similares vuelvan a repetirse. Los beneficiarios merecen un trato digno, respetuoso y acorde con los principios que rigen la entidad.

Quedo atento a una respuesta formal y a las acciones que se deriven de esta queja la mayoría de las evidencias están en las cámaras de la institución.”.

Es por lo anterior que en atención a lo expuesto anteriormente en el Derecho de Petición – Reclamo recibido de manera anónima a través del formulario web de PQRS el día **28 de enero de 2026**, donde se relacionan los hechos presuntamente ocurridos en las instalaciones del **Amparo Juvenil de Chiquinquirá**, el **Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF**, en el marco de sus competencias legales y misionales, se permite informar las actuaciones adelantadas y los resultados obtenidos:

1. Recepción y activación del proceso de supervisión

Una vez recibido el reclamo, este fue registrado en el sistema institucional SIM y trasladado al área de supervisión para la **verificación de los presuntos hechos**, atendiendo la naturaleza de la queja y la posible afectación de derechos de los beneficiarios.

2. Investigación y verificación de los presuntos hechos

Desde la supervisión del servicio se realizó la **investigación correspondiente**, evidenciándose que el operador cuenta con una **relación cronológica de los hechos del 28 de enero de 2026**, así como con los soportes documentales y técnicos requeridos para el análisis del caso.

Dentro de este proceso se adelantaron las siguientes actuaciones:

- **Revisión de cámaras de seguridad:** Se verificó el material de video correspondiente a las zonas comunes de la institución, con el fin de validar la duración, forma y condiciones en las que se presentó la situación denunciada. De dicha revisión **no se evidencian actos de maltrato ni situaciones que configuren vulneración de derechos** de los beneficiarios.

- **Proceso administrativo y verificación documental:** Se realizó la revisión de la **bitácora y registros de novedades** consignados por el personal de turno (formadores), sin encontrarse inconsistencias ni actuaciones contrarias a los lineamientos institucionales.
- **Revisión de protocolos:** Se verificó que, frente a la situación presentada, el operador **activó de manera adecuada los protocolos establecidos**, conforme a los insumos y orientaciones técnicas vigentes.
- **Acompañamiento institucional:** Durante el desarrollo de la situación y la jornada de búsqueda del elemento extraviado, la población beneficiaria contó con el **acompañamiento permanente del coordinador del servicio, formadores, gestor de caso e instructor de taller**, garantizando presencia adulta responsable y seguimiento continuo.
- **Espacios de diálogo y escucha:** Se identificó la necesidad de generar espacios de **escucha activa con la población beneficiaria**, permitiendo expresar emociones y percepciones frente a la situación presentada, así como dialogar sobre la dinámica institucional, como parte de una acción pedagógica y preventiva.

3. Aclaración sobre el presunto trato preferencial

Respecto a la manifestación relacionada con un supuesto trato preferencial a dos beneficiarios, se estableció que dicha situación obedeció a una **condición de salud y edad**, constituyendo una **razón técnica debidamente justificada**, acorde con el enfoque diferencial y de protección integral. En consecuencia, **no corresponde a favoritismo ni a trato preferencial injustificado**.

4. Conclusión de la verificación

Como resultado del proceso de supervisión y de las actuaciones descritas, **no se identificaron actuaciones, omisiones ni procedimientos que afecten o vulneren los derechos de los beneficiarios**, ni que configuren maltrato institucional, de conformidad con la evidencia documental, técnica y audiovisual analizada.

No obstante, lo anterior, el ICBF reitera a los operadores y equipos del servicio la importancia de mantener prácticas de trato digno, comunicación respetuosa y

aplicación permanente del enfoque de derechos, como principios rectores de la atención.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar agradece la comunicación realizada, la cual contribuye al fortalecimiento de los procesos de supervisión y al mejoramiento continuo de los servicios. La información suministrada será tratada con la debida reserva, conforme a la normatividad vigente.

Cordialmente;



WILLIAM MAURICIO HERNANDEZ BUENO
Supervisor de contrato N° 15006862025

Aprobó: William Mauricio Hernández Bueno

Revisó: William Mauricio Hernández Bueno

Proyectó: William Mauricio Hernández Bueno