

Código correspondencia: **Verdana** 8 puntos, alineado a la izquierda.

Al contestar cite este número



Radicado No:

202659001000020741

Ibagué, Tolima 24 de marzo de 2026

Señores:

ANONIMO

NO APORTA DIRECCIÓN

TOLIMA - IBAGUÉ

ASUNTO: Contestación Derecho de Petición – Queja SIM No. 1764980201

En razón al Contrato No. 73009052025

Respetuoso Saludo

En atención a la petición de la referencia, mediante la cual se solicita información respecto a Novedad presentada dentro de la modalidad con un hogar sustituto, del operador **FUNDACIÓN SOMOS TODOS**; este Equipo de Supervisión se permite informar las acciones adelantadas en el marco de nuestras facultades de vigilancia y control y seguimiento adelantado por el Operador del Servicio.

Dentro de la presente el día **11 de marzo** de la presente calenda se recibe derecho de petición – Queja **SIM N. 1764980201**; en donde se manifiesta, presunta ausencia de la madre sustituta en periodos largos, en el hogar sustituto. La petición – queja, manifiesta lo siguiente:

“Se comunica peticionario (a), reportando que una madre sustituta, quien está ubicada ciudad de Ibagué, casa unifamiliar de dos pisos, primer y segundo piso. No está cumpliendo su labor, refiere que la señora quien está contratada por el ICBF y tiene a cargo tres menores de edad, los cuales peticionario (a) no tienen conocimiento de los nombres, están solos la mayoría del tiempo, peticionario (a) refiere que la señora no se la pasa en la casa y tiene un trabajo que la ocupa todo el día, refiere que la señora entra a trabajar desde las 7am, vuelve a las 3pm y se vuelve a ir a las 4pm, llegando nuevamente a la casa a la 9pm, refiere que los menores se la pasan la mayoría del tiempo solos, refiere que también viven con el esposo de la señora, pero él también se va casi todo el día, refiere que quiere poner en conocimiento esta situación al ICBF, pues considera que es necesario que una persona que tenga esta responsabilidad no debería tener otro trabajo o estar la mayoría del tiempo en otra ocupación, dejando a los menores de edad la mayoría del tiempo solos”.

El equipo de supervisión; una vez tuvo conocimiento de la presente petición, procedió a solicitar de manera formal y perentoria al **Operador del Contrato de Aporte 73009052025; Fundación SOMOS TODOS - Modalidad Hogar Sustituto**, un informe detallado que de las acciones inmediatas de verificación, sobre los hechos que dieron lugar a la presente petición.

Al respecto, el operador dio respuesta mediante correo electrónico de fecha viernes **13 marzo del presente año**, dentro del presente informe allegó soportes y trazabilidad de la gestión realizada, los cuales se encuentran disponibles para consulta. Como consecuencia, la respuesta brindada por el Operador, se ha emitido en estricto cumplimiento de los términos técnicos y legales vigentes. Se observa que este ejercicio se realizó siguiendo rigurosamente la **Guía de Orientaciones**, los **manuales operativos** y los **lineamientos técnicos** definidos por la entidad rectora.; por su parte, se evidencia el cumplimiento de obligaciones contractuales conforme a la modalidad, resaltando el compromiso del operador para **salvaguardar la integridad y el bienestar** de los beneficiarios, asegurando que la prestación del servicio sea oportuna, eficiente y acorde a la normatividad técnica exigida.

Ahora bien; en atención a su solicitud relacionada con la novedad presentada en el hogar sustituto, este **Equipo de Supervisión** decide desplegar a su equipo de trabajo, en aras de esclarecer los hechos que dieron lugar a la presente petición, basándonos en lo establecido por la GUIA DE ORIENTACIONES, MANUAL OPERATIVO y/o LINEAMIENTOS establecidos por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar para tal fin.

Como resultado de la intervención, el equipo **TECNICO DE SUPERVISIÓN** allega el siguiente informe técnico, el cual se detalla a continuación:

- **Se realizaron dos visitas de verificación al domicilio registrado**
- En la primera (13 de marzo 2026), no fue posible el ingreso. La cual se reprogramo.
- En la segunda (19 de marzo 2026), el equipo técnico (psicología y nutrición) efectuó la visita técnica bajo los lineamientos de la Guía de Orientaciones y el Manual Operativo del ICBF, verificando los estándares de calidad y la garantía de derechos de los beneficiarios.

En donde **cuyo Objetivo de la visita** fue realizar seguimiento técnico y verificación de las condiciones de la prestación del servicio en la unidad de servicio (madre sustituta), en atención a novedad reportada, evaluando cumplimiento técnico, administrativo y operativo, así como la existencia de posibles riesgos o vulneraciones.

De la cual se evidenció:

“Durante la visita a la unidad de servicio se obtuvo un resultado de cumplimiento del **98,20%** en lo relacionado con la prestación del servicio y de acuerdo a las acciones de la supervisión.”

CONCLUSION TECNICA de la visita:

Con base en la verificación realizada y en el marco de las competencias asignadas a la supervisión:

- No se identificaron incumplimientos en los compromisos del rol como madre sustituta que puedan afectar la calidad del servicio o la integridad de los NNA, al momento de la visita.
- No se evidencian condiciones de riesgo al momento de la visita ni afectaciones en la atención prestada, al momento de la visita.
- La unidad de servicio cumple con los estándares técnicos establecidos por el ICBF, al momento de la visita.

Por ultimo; para el equipo de supervisión, revisando y valorando la contestación del operador, nos es indispensable resaltar el deber de cuidado y el derecho / garantías que tiene el menor, por ende es preciso destacar la comunicación realizada por el operador a los diferentes entes y autoridades administrativas.

Por su parte, para el equipo de supervisión el operador se encuentra dando cumplimiento a las obligaciones establecidas en el marco normativo y contractual.

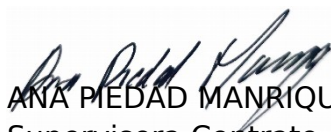
Sin embargo; es oportuno referir que, el equipo de apoyo a la supervisión del ICBF Regional Tolima, adscrito al Centro Zonal Jordán, mantiene un seguimiento riguroso al cumplimiento de las obligaciones contractuales, así como a la aplicación de la **Guía Técnica, Administrativa y Legal para la Supervisión de Contratos de Aporte de Protección, Manual Operativo Modalidad de Acogimiento Familiar - Hogar Sustituto, Lineamiento Técnico de la Modalidad de Acogimiento Familiar - Hogar Sustituto, Guía de Orientaciones para la Prevención y Manejo de Situaciones de Riesgo;** documentos técnicos correspondientes a la modalidad contratada, estas acciones buscan prevenir situaciones que puedan comprometer la integridad de los usuarios, la garantía de sus derechos o la calidad en la prestación del servicio.

Agradecemos su reporte y seguimiento oportuno; reiteramos nuestro compromiso con la atención y resolución de cualquier petición, queja o reclamo que surja en el marco de la ejecución contractual, en especial aquellas situaciones que puedan afectar la atención y el bienestar de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes atendidos.

En atención a su solicitud, y con fundamento en la normatividad vigente, mediante el presente documento se da respuesta al reclamo en SIM relacionado.

No siendo otro el objeto de la misma,

Cordialmente,



ANA PIEDAD MANRIQUE HERRÁN

Supervisora Contrato de Aporte No. 73009052025

Aprobó: Ana Piedad Manrique Herrán – Supervisora del contrato

Revisó: Ana Piedad Manrique Herrán – Supervisora del contrato

Proyectó: Karen Liliana Pira Muñoz. – Profesional de apoyo a la supervisión en el Área Legal