

Al contestar cite este número



Radicado No:
202631004000046921

Bello, 25 de marzo de 2026

Tratamiento
ANONIMO ANONIMO
DIAGONAL 54 # 42 B - 51 NIQUIA BELLO
ANTIOQUIA - MEDELLIN_ANTIOQUIA

Respuesta de fondo a Derecho de Petición - Queja (Radicado SIM 1764981230)

Respetado(a) ciudadano(a), reciba un cordial saludo.

Desde el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), Centro Zonal Aburrá Norte, hemos recibido y analizado con atención su comunicación radicada bajo el número SIM 1764981230, mediante la cual expone una serie de presuntas irregularidades relacionadas con el ejercicio de la profesional psicosocial, adscrita a la modalidad familiar en el municipio de Barbosa, Antioquia.

Como supervisor de los contratos de los servicios de Primera Infancia de este Centro Zonal, y apoyado por nuestro equipo interdisciplinario (seguimiento a la ejecución, asistencia técnica y financiera), le informamos que tomamos sus manifestaciones con la mayor seriedad. El bienestar integral de las niñas, niños, mujeres gestantes y sus familias, así como el trato digno y ético por parte de nuestro talento humano, son pilares fundamentales e innegociables para el ICBF.

Una vez conocida su queja, desde esta supervisión se estableció comunicación directa e inmediata con la coordinación técnica de la Entidad Administradora del Servicio (EAS) "Forjadores de Amor", actual operador de los servicios en el municipio de Barbosa, para verificar la situación y articular las medidas correctivas correspondientes.

Al respecto, y con el fin de brindarle una respuesta de fondo y detallada, me permito informarle las acciones y determinaciones establecidas:

1. Contextualización del Talento Humano: Es importante precisar que la señora hace parte del talento humano catalogado como "Madre tránsito"; es decir, es una profesional que se desempeñó como madre comunitaria en el pasado y que, en cumplimiento de las directrices de transición y reconocimiento de experiencia del ICBF establecidas desde vigencias anteriores, pasó a ejercer el rol psicosocial. Esta supervisión y la EAS tienen pleno conocimiento de que, a nivel operativo, la profesional ha presentado diversas incapacidades médicas y solicitó traslado en transporte especial para el desarrollo de sus funciones, situaciones logísticas y de salud que la entidad administradora "Forjadores de Amor" ha venido manejando para garantizar la continuidad del servicio. Sin embargo, estas particularidades no eximen a ningún colaborador del cumplimiento estricto de sus funciones, la ética profesional y el buen trato a las familias.

2. Acciones inmediatas de verificación y debido proceso: Frente a los hechos denunciados (presuntos malos tratos en la UDS CER La Herradura, exposición indebida de la información de las familias usuarias y uso de mecanismos de presión institucional), se ha instruido a la EAS "Forjadores de Amor" para que cite de manera inmediata al talento humano implicado a una diligencia de descargos. Esto con el fin de garantizar el debido proceso y tomar las decisiones administrativas y/o disciplinarias a las que haya lugar frente a su continuidad y forma de ejecución en el servicio.

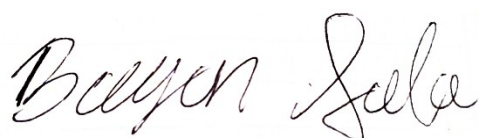
3. Verificación directa con las familias: Para garantizar la objetividad y proteger a las familias de cualquier tipo de represalia (tal como usted lo solicita en su queja), desde el componente de supervisión y la coordinación del operador se realizará la aplicación de una encuesta directa a las familias participantes del municipio de Barbosa. El objetivo de este instrumento es evaluar de primera mano la percepción que tienen sobre la prestación del servicio, la calidad de la atención y, de manera específica, el trato y acompañamiento recibido por parte del equipo interdisciplinario y el componente psicosocial.

4. Plan de Cualificación y Capacitación 2026: Como medida de mejora continua, durante la presente vigencia 2026, se ejecutará en el municipio de Barbosa un ciclo de capacitación de carácter obligatorio dirigido a todos los profesionales psicosociales. Este espacio estará enfocado en la reinducción sobre los procesos misionales, la ruta de atención a PQRS, el manejo ético y confidencial de la información de los usuarios, y el fortalecimiento de las habilidades blandas para la atención comunitaria.

5. Plan de Trabajo Específico para el municipio de Barbosa: Finalmente, esta supervisión solicito a la EAS "Forjadores de Amor" la formulación y ejecución de un Plan de Trabajo Específico para estos casos en el municipio de Barbosa. Dicho plan deberá incluir el monitoreo constante por parte de la coordinación (incluyendo la revisión del rol de la coordinadora mencionada en su queja), la activación oportuna de rutas frente a cualquier inconformidad de las familias y la garantía absoluta de que los usuarios puedan expresarse libremente sin temor a condicionamientos en la prestación del servicio.

Le agradecemos profundamente el haber puesto en nuestro conocimiento esta situación, pues el control social es una herramienta vital para el mejoramiento de nuestros programas. Desde la supervisión del Centro Zonal Aburrá Norte mantendremos un seguimiento estricto al cumplimiento de las acciones descritas para garantizar que el servicio en Barbosa se preste con los más altos estándares de calidad y humanidad.

Atentamente



Brayan Alexander Avila Caro
Supervisor de contratos