

Al contestar cite este número



Radicado No:
202644300000088681

Ciudad, 01 de julio de 2026

Señor (a)
CIUDADANO ANONIMO
CL sin información
BOGOTA D.C. - BOGOTA D.C.

ASUNTO. Respuesta Derecho de Petición SIM N° 1765126043

Cordial saludo,

En atención al derecho de petición comunicado el 17 de junio de 2026, y registrado en el Sistema de Información Misional – SIM como reclamo N° 1765126043 , en el cual se expone lo siguiente: *“Por medio de la presente, queremos poner en conocimiento del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) una situación de presunta agresión física, verbal y emocional ocurrida el pasado 2 de junio en la Corporación Amor por Colombia, sede Nuestra Señora de las Lajas, en la que estuvieron involucradas la beneficiaria Sara Fernanda Alzate y la coordinadora de la modalidad, señora Pilar Castiblanco. Según lo observado, siendo aproximadamente las 5:00 p. m. se presentó una alteración emocional por parte de la beneficiaria, derivada de un conflicto con una compañera. Ante esta situación, la coordinadora intervino con el propósito de controlar el incidente; sin embargo, la situación escaló hasta convertirse en una confrontación física entre ambas. De acuerdo con los hechos, la beneficiaria habría agredido inicialmente a la coordinadora y, posteriormente, la coordinadora reaccionó físicamente. Durante el altercado, ambas se tomaron del cabello y la coordinadora derribó a la beneficiaria, le torció un brazo y la inmovilizó colocando una rodilla sobre ella. La situación alcanzó un nivel de descontrol que hizo necesaria la intervención de terceros para evitar que continuara la agresión. Adicionalmente, deseamos manifestar nuestra preocupación por conductas que, según nuestra percepción y experiencia dentro de la institución, han venido ocurriendo de manera reiterada. Entre ellas, consideramos que se utilizan mecanismos de presión o manipulación hacia algunos niños, niñas y adolescentes, generando temor frente a posibles consecuencias en sus procesos de reintegro o atención, lo que podría limitar su capacidad para expresar libremente situaciones que les afecten. Nosotros hemos observado que, en algunas ocasiones, se solicita la administración de medicamentos de rescate aun cuando estos no se encuentran prescritos dentro de la fórmula farmacológica vigente, aparentemente con el fin de manejar alteraciones comportamentales de algunos beneficiarios. Como cuidadores y personas que hacemos parte de la dinámica institucional, sentimos preocupación*

e impotencia frente a estas situaciones, especialmente cuando las conductas agresivas, los malos tratos, el lenguaje inadecuado y las faltas de respeto provienen de quien ejerce funciones de coordinación. Consideramos que estas conductas no solo afectan a los beneficiarios, sino también a algunos miembros del equipo de trabajo, generando un ambiente institucional que dificulta el bienestar y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes. Por lo anterior, solicitamos respetuosamente que el ICBF revise los hechos aquí expuestos, adelante las verificaciones que considere pertinentes y adopte las medidas necesarias para garantizar la protección de los derechos de los beneficiarios y el adecuado funcionamiento de la institución”, me permito informar lo siguiente:

Desde el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar se adelantaron las acciones de verificación correspondientes, mediante visita realizada el día 24 de junio de 2026 por profesionales del equipo de Verificación de Quejas y Reclamos de la Regional Cundinamarca, con el propósito de analizar los hechos expuestos y verificar las actuaciones implementadas por el operador.

Durante la visita se revisó específicamente la situación reportada respecto al incidente ocurrido el 2 de junio de 2026, entre la beneficiaria Sara Fernanda Alzate y otra beneficiaria de la modalidad, así como la intervención realizada por el talento humano del operador. Según la información suministrada por la institución y verificada durante la actuación administrativa, inicialmente se presentó un conflicto verbal entre beneficiarias, que posteriormente escaló a una agresión física. Ante esta situación intervinieron las formadoras de vida, profesionales del equipo y personal de coordinación con el propósito de controlar el evento y proteger la integridad de las personas involucradas.

De igual manera, se verificó que posterior a los hechos las beneficiarias involucradas lograron regular su comportamiento y que, según lo informado por el operador, no fue activada una ruta externa de atención debido a que la situación fue contenida de manera inmediata. No obstante, durante la visita se identificó como oportunidad de mejora la necesidad de fortalecer la realización y registro de valoraciones de enfermería posteriores a eventos de agresión física, riñas o situaciones similares, con el fin de garantizar una adecuada trazabilidad de las actuaciones adelantadas.

Así mismo, fueron revisadas las acciones institucionales relacionadas con la prevención de violencias y el cumplimiento del código ético de la modalidad. Se verificó que el operador ha desarrollado jornadas de capacitación y fortalecimiento dirigidas al talento humano sobre prevención de violencias, violencia psicológica, derechos de las personas con discapacidad, código ético y atención integral a niños, niñas y adolescentes.

Durante la visita también se recordó al operador su obligación de garantizar la protección integral de los niños, niñas y adolescentes y de identificar oportunamente cualquier situación que pueda afectar su integridad física, mental, emocional o sexual, así como la importancia de documentar adecuadamente las actuaciones realizadas frente a este tipo de eventos.

Como resultado de la verificación adelantada, el ICBF formuló observaciones y compromisos dirigidos al operador, entre ellos:

- Fortalecer los mecanismos de registro y trazabilidad de las actuaciones adelantadas frente a situaciones que involucren agresiones físicas entre beneficiarios o cualquier eventualidad que pueda afectar su bienestar.
- Garantizar la realización de valoraciones por enfermería y los respectivos registros cuando se presenten hechos de agresión, riñas, caídas u otros eventos que puedan afectar la salud o integridad de los beneficiarios.
- Continuar fortaleciendo las acciones de atención, cuidado y protección dirigidas a la población atendida en la modalidad.

Frente a las afirmaciones relacionadas con presuntas presiones, manipulaciones o administración de medicamentos sin fórmula vigente, durante la actuación realizada no se encontraron elementos que permitieran corroborar tales situaciones; se deja constancia de que esta supervisión no ha autorizado la adquisición de medicamentos sin la correspondiente fórmula médica vigente emitida por el profesional tratante, requisito indispensable para cualquier autorización excepcional que pueda tramitarse en el marco de la ejecución contractual.

Finalmente, agradecemos la información suministrada, la cual permitió adelantar las acciones de verificación correspondientes y fortalecer las actividades de seguimiento a la prestación del servicio.

Con lo expuesto, se da por resuelta la petición, en los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015, y demás normas aplicables a los trámites de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.

Atentamente,



DIANA CRISTINA MARTINEZ TORRES

Profesional Especializado - Supervisora de Contrato

Grupo Interno de Trabajo de Protección Especial y Autoridades Administrativas
ICBF - Regional Cundinamarca.

Con copia: Magnolia Celis Torres - Representante legal - Corporación Amor por Colombia

Aprobó: Diana Cristina Martínez Torres - Profesional Especializado - GITPEAA - Regional Cundinamarca

Revisó: Diana Cristina Martínez Torres - Profesional Especializado - GITPEAA - Regional Cundinamarca

Proyectó: Diana Cristina Martínez Torres - Profesional Especializado - GITPEAA - Regional Cundinamarca