

37300

Al contestar cite este número



Radicado No:

202637300000078411

Manizales, 22 de julio de 2026

Señor(a)

PETICIONARIO(A) ANONIMO(A)

Manizales – Caldas

Asunto: Respuesta Derecho de Petición – Reclamo con radicado SIM No 1765144134 del 27 de junio de 2026

Cordial saludo

De acuerdo con petición registrada el pasado 27 de junio de 2026 bajo radicado en el sistema de información misional/SIM No 1765144134, que mencionan de forma textual:

*06/27/2026) Se recibe petición desde el formulario web de PQRS tipificada por parte del ciudadano **Derecho de Petición - Quejas**, en la cual expone lo siguiente:*

"Se coloca esta queja en aras de mejorar los procesos de la modalidad a la que pertenecemos, la cual es Casa Universitaria de Manizales.

Muchos de los jóvenes sentimos que no somos escuchados ni validados por parte de la coordinación. Estamos cansados porque a lo largo de un año han sido reiterativas las inconsistencias, la falta de escucha y de pertinencia para responder correos y solicitudes. Este sería nuestro segundo semestre donde no se logra obtener respuestas claras de lo que tenemos derecho y de lo que hemos gestionado. Así mismo, no se tiene claridad hasta la fecha del paseo ni de ninguna gestión relacionada.

www.icbf.gov.co



También solicitamos un grupo de nosotros que nos vinculamos a un grupo de fútbol y queríamos participar en un campeonato regional, pero tampoco nos apoyaron con la gestión para los uniformes. Es reiterativo que nunca Isabel nos contesta el teléfono ni los correos, y si vamos a buscar a la coordinadora a la oficina, pocas veces nos atiende. Generalmente, siempre su respuesta es que está ocupada o que está en el teléfono.

Desde que ella llegó, las cosas ha tenido un declive en todo en general, como coordinadora no ha podido entender que estamos acá y nosotros tenemos voz y voto. Las normas y el acompañamiento hacia nosotros es mínimo por parte de ella; estábamos acostumbrados a otras dinámicas, pero de igual forma ella ya lleva mucho tiempo y a la fecha aún no es efectiva en muchas de las cosas desde este rol.

Esto es para que nos escuchen, porque somos muchos los que tenemos la misma molestia; lo hacemos de manera anónima porque varias de las chicas de la casa de mujeres y nosotros tenemos temor de que se tomen represalias, especialmente por parte de Diana, la trabajadora social, quien sentimos que muchas veces la toma contra nosotros.

Así mismo, queremos relacionar que ella se toma derechos que no le corresponden al estar direccionando sanciones y permisos según su conveniencia y dependiendo de los jóvenes que le caigan bien o no; esto no es neutral y las sanciones deberían derivarse del manual y no de los conceptos personales de ella. Llevamos diciendo esto desde hace mucho tiempo, pero nunca hacen nada, debería ser el equipo completo y no darle poder a ella a como tiene todo y los demás no pueden aportar. Igualmente, su parte religiosa muchas veces aflora en forma de juzgamientos y nosotros no nos sentimos bien con ello. Además, cuando nos cita a intervención con todo el equipo, muchas veces está ignorando y no pone atención o está en el computador y cuando nos dice algo, casi siempre está cargado de su punto de vista con molestias o rabia.

Queremos que nos escuchen y hacer valer nuestros derechos. Todos tenemos los mismos límites y los mismos derechos, y no que unos sí y otros no. Para esta modalidad necesitamos un equipo que siempre nos escuche, nos acompañe y esté defendiendo nuestros derechos. Para nosotros es muy triste pasar por todo lo que hemos vivido y aun así llegar a esta modalidad donde todo tendría que ser diferente. En años anteriores lo era, pero ahora todo es un caos.

Sí queremos resaltar que desde que llegó el formador nuevo, Luis, junto con Julián, Jennider, Andrés, que es el de pedagogía, y Lorena, la psicóloga que llegó nueva, todos son chéveres, ellos tratan de estar siempre para lo que necesitamos, nos escuchan, pero no es mucho lo que ellos pueden hacer, porque hemos manifestado en seguimientos e intervenciones las cosas que nos molestan y aun así no cambian; entendemos que ellos no pueden hacer muchas cosas desde su rol, porque hace un mes uno de ellos intentó hacer algo y nos dimos cuenta de que hubo problemas entre ellos mismos, y eso se nota cuando están reunidos como equipo.

Atentamente: 12 jóvenes de la modalidad."

De acuerdo con lo anterior, le damos a conocer que desde la supervisión del contrato de aporte No. 17005222025, suscrito entre el ICBF y la Asociación Mundos Hermanos ONG, para la implementación de la modalidad casa universitaria/casa de tránsito a la vida independiente, se adelantaron diversas estrategias que permitieran verificar las presuntas irregularidades en la prestación del servicio que fueron reportadas por 12 jóvenes de la modalidad (tal y como se relacionó en la petición) de forma anónima.

En este sentido, las acciones referidas corresponden a:

- 1- El 7 de julio de 2026, la supervisora del contrato llevó a cabo entrevista grupal con 19 usuarios de la modalidad desarrolladas en las sedes mujer y hombres respectivamente, espacio que giro entorno a conocer su percepción del servicio, identificar fortalezas y oportunidades de mejora. Dichos espacios contaron con la participación del profesional de apoyo a la supervisión Manuel Alejandro Quiñonez Perez, El defensor de Familia Daniel Suarez Gallón encargado de la población declarada en adoptabilidad, y la profesional del área social Blanca Yohana Zuluaga Aristizabal en representación de la defensoría especializada en desvinculados del conflicto armado.

En las entrevistas con los usuarios de la modalidad se identifica satisfacción en general con el servicio, identificando fortalezas asociadas aspectos operativos, al trato recibido, a la alimentación, acompañamiento profesional que se les ofrece, entre otros. A su vez, dan a conocer que perciben canales de comunicación debilitados entre ellos y la coordinación de la modalidad, específicamente entre la asamblea comunitaria y la coordinación, reportan falta de participación en las decisiones, y respuestas no oportunas a solicitudes colectivas, también reconocen que falta motivación en los y las jóvenes para hacer parte de la asamblea y fortalecer el esquema de gestión de la modalidad, y solicitan actualización a los acuerdos de convivencia establecidos.

De igual forma, a los y a las jóvenes se les dio a conocer información acerca de algunos aspectos administrativos y presupuestales de la modalidad en el marco de la ejecución contractual, buscando que se disponga de información real y clara frente a decisiones u orientaciones que se generan en el marco de la prestación del servicio.

- 2- Posterior al referido encuentro grupal, se analizó con la coordinadora de la modalidad, las oportunidades de mejora planteadas en el reclamo y en las entrevistas sostenidas, además se indagó por los trámites específicos en la respuesta a solicitudes colectivos de los usuarios de la modalidad.

- 3- El 8 de julio de 2026, se sostuvo reunión con la representante legal de la entidad, donde se retroalimentaron los aspectos positivos identificados, y se solicitaron acciones para mejorar las deficiencias identificadas.

Es así como, se puede concluir que, en la verificación del presente reclamo no se encuentra un incumplimiento a las obligaciones contractuales por parte de la entidad operadora, no obstante, sí se presentan retos y oportunidades de mejora en términos del fortalecimiento de la asamblea comunitaria como expresión colectiva, y la fluidez de la comunicación tanto desde el rol de las EAS como desde los y las jóvenes que hacen parte de la modalidad, así mismo, se hace necesario que cada actor del proceso respete y se acoja a los protocolos establecidos para generar peticiones y derivar respuestas, buscando claridad en la información, oportunidad y soluciones de fondo, proceso de cualificación que se le ha solicitado formalmente a la Asociación Mundos Hermanos ONG para liderar y reportar avances a la supervisión del contrato, y que será objeto de seguimiento por parte de la supervisión en el mes de septiembre del año en curso.

Por otro lado, se convierte en una acción prioritaria para la EAS y el ICBF, continuar avanzando en la actualización de los acuerdos de convivencia que emergen en la modalidad con la participación de los y las jóvenes.

Finalmente, desde el ICBF agradecemos el interés de dar a conocer sus percepciones sobre la prestación del servicio, lo cual se convierte en un insumo fundamental para cualificar el que hacer institucional en el marco de los servicios de protección a favor de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

Atentamente,



Gloria Inés Galvo Mejía
Supervisora Contrato No 17005222025
ICBF Regional Caldas