

Al contestar cite este número



Radicado No:

202631004000118611

Ciudad, 15 de julio de 2026

Señores
Anónimo

ASUNTO: Respuesta, derecho de petición _ reclamo SIM 1765148904

Reciban un Cordial Saludo de mi parte,

En atención a la solicitud radicada en el ICBF con fecha del 02 de julio del presente año y registrada con el número del asunto, en la cual indica: *“Se comunica peticionario (a) reportando, que una madre sustituta ejerce maltrato verbal en contra del joven que tiene a su cargo quien dice tiene aproximadamente 20 años y sufre de discapacidad. Según lo manifestado, la implicada le grita de forma constante y le condiciona la entrega de su teléfono celular o le exige la realización de oficios domésticos bajo amenazas. Asimismo, evidenciándose una diferencia en el trato, puesto que ofrece mejores condiciones y cuidados a sus propios hijos y nietos que a las personas que tiene bajo su protección legal. Refiere, ella tiene al joven desde hace 8 o 9 años se lo entregó ASUINFANCIA de Santa Clara en Medellín Antioquia, el nombre de la madre sustituta es G. U(...).”*

Dando alcance a su solicitud, desde el equipo de supervisión del contrato de aporte N. 0502-152-2025 inicialmente queremos agradecerle por generar las alertas necesarias que propicien un adecuado servicio de los operadores adscritos al ICBF, reiterándole que un buen manejo del Talento Humano desde un ambiente de respeto y buen trato redunda en un adecuado manejo de las relaciones interpersonales de los usuarios internos, y también en el bienestar de nuestros beneficiarios.

Una vez se tuvo conocimiento de la petición por parte de esta servidora el equipo de supervisión procedió a verificar las actuaciones del operador frente al evento relatado, y se ha solicitado un informe detallado con las acciones pertinentes enmarcadas en la **GUÍA DE ORIENTACIONES PARA LA PREVENCIÓN Y MANEJO DE SITUACIONES DE**

www.icbf.gov.co



RIESGO DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN LAS MODALIDADES Y SERVICIO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS, la cual, es la base para el proceder de los operadores de la modalidad cuando se presentan presuntas situaciones de riesgo.

Al respecto el operador informa lo siguiente:

“Ante este panorama, el equipo interdisciplinario realizó una intervención con los jóvenes, en la cual se abordaron las situaciones conocidas mediante una estrategia de intervención lúdica, llamada “Cámbiate de puesto si...”, con el propósito de conocer sus percepciones sobre la convivencia y el cuidado recibido.

Durante la actividad, ambos manifestaron sentirse a gusto en el hogar. Juan Carlos expresó que se siente bien con la madre sustituta y que comprende los llamados de atención como parte de su proceso formativo. Jimmy indicó que únicamente le gustaría un cambio de hogar por las características de otro lugar mencionado por el defensor, mas no por inconformidades con su actual entorno. Asimismo, ambos expresaron algunas observaciones respecto a la distribución de las tareas domésticas. Refirieron que, dentro de sus responsabilidades en el hogar sustituto, se encuentran regar las plantas, limpiar los cajones de la cocina, lavar el baño y sacar la basura.

Manifestaron que, en ocasiones, no les agrada realizar especialmente las tareas de sacar la basura y regar las plantas. Frente a ello, se brindó orientación sobre la importancia de la comunicación asertiva para expresar sus percepciones y necesidades de manera respetuosa, recomendándoles dialogar con la madre sustituta con el fin de llegar a acuerdos sobre la distribución de las responsabilidades, promoviendo la corresponsabilidad y la convivencia armónica en el hogar.

Adicionalmente, confirmaron que reciben alimentación adecuada y atención permanente por parte de la madre sustituta. Igualmente, resaltaron la importancia del vínculo fraterno como su principal fuente de motivación y recordaron de manera positiva una salida recreativa realizada previamente.

En conclusión, durante la intervención no se identificaron indicadores de maltrato, negligencia o vulneración de derechos. Por el contrario, se evidenció satisfacción con el hogar sustituto, reconocimiento positivo de la figura de cuidado y adecuada garantía de sus necesidades básicas, manteniéndose el seguimiento interdisciplinario frente a la situación reportada.

Es importante resaltar que, durante los diferentes espacios de intervención individual y grupal desarrollados por el equipo interdisciplinario, los beneficiarios han manifestado

de manera consistente sentirse a gusto en el hogar sustituto bajo el cuidado de la señora G. I. U.

Asimismo, han expresado sentirse acogidos, respetados e integrados no solo por la madre sustituta, sino también por los demás integrantes de su núcleo familiar, evidenciándose un entorno de apoyo y pertenencia.

De igual manera, se ha observado su participación activa en actividades recreativas, salidas y encuentros familiares organizados por la madre sustituta, espacios que han favorecido el fortalecimiento de los vínculos afectivos, la integración familiar y el desarrollo de relaciones basadas en el respeto, el cuidado y la convivencia positiva.

Es pertinente informar que el reporte correspondiente fue remitido oportunamente al Defensor de Familia a cargo del Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD) de los beneficiarios. En atención a la información suministrada, el despacho programó una reunión de análisis de caso para el día 28 de julio, a las 10:00 a. m., con el fin de evaluar la situación expuesta y definir las actuaciones a que haya lugar dentro del marco de sus competencias.

Por otro lado, es importante resaltar que en las diferentes visitas de seguimiento realizadas por el equipo interdisciplinario al hogar sustituto no se han evidenciado novedades relacionadas con el trato brindado a los beneficiarios ni con la garantía de su alimentación, observándose condiciones acordes con los lineamientos de la modalidad y una adecuada atención a sus necesidades básicas.

Teniendo en cuenta lo anterior, el día 10 de julio de 2026 se realizó la visita de seguimiento correspondiente al hogar sustituto de la señora G. I. U. R., con el propósito de verificar las condiciones de atención de los beneficiarios, el ejercicio del rol de la madre sustituta y la garantía de sus derechos (es importante aclarar que la visita no fue informada previamente a la madre sustituta).

Durante la visita se realizó indagación con establecimientos comerciales cercanos al domicilio, específicamente en dos tiendas del sector, cuyos propietarios manifestaron conocer a los beneficiarios J.A.S.G. y J.C.S.G., refiriendo que ambos mantienen un comportamiento respetuoso y adecuado dentro de la comunidad. De igual manera, expresaron que la relación entre los jóvenes y la madre sustituta se percibe armoniosa, evidenciándose una convivencia sana y respetuosa al interior del hogar. Asimismo, manifestaron que no es habitual observar a ninguno de los dos beneficiarios permaneciendo a altas horas de la noche en la vía pública, ni relacionándose con personas o conductas que representen factores de riesgo para su bienestar.

Al momento del ingreso al hogar se observó al beneficiario J.C.S.G.n, en compañía de la madre sustituta y de una de sus nietas, realizando actividades de aseo general de la vivienda, evidenciándose la participación de los integrantes del hogar en las labores

domésticas. Durante el recorrido por la vivienda se verificó que la despensa contaba con

suficiente variedad de alimentos pertenecientes a los diferentes grupos de alimentos, organizados y debidamente rotulados, observándose el cumplimiento de la minuta alimentaria establecida para la modalidad y condiciones adecuadas para garantizar la alimentación de los beneficiarios.

Posteriormente, mientras se desarrollaba la visita, ingresó al hogar el beneficiario J.A.S.G. portando algunos productos adicionales del mercado.

Durante el espacio de diálogo con la madre sustituta se brindó orientación sobre la importancia de que la asignación de las tareas domésticas continúe realizándose de manera consensuada con los beneficiarios, teniendo en cuenta sus habilidades, capacidades, intereses y ocupaciones académicas, promoviendo la corresponsabilidad, la autonomía progresiva y una adecuada convivencia familiar.

Con base en los hallazgos de la visita de seguimiento, no se identificaron situaciones que

permitieran evidenciar vulneración de derechos, observándose condiciones adecuadas de cuidado, supervisión, convivencia familiar, abastecimiento alimentario y cumplimiento de los lineamientos establecidos para la modalidad de hogar sustituto, manteniéndose el

acompañamiento y seguimiento interdisciplinario correspondiente. (...).”

Finalmente, se aclara que la población que se beneficia de la Modalidad Hogar Sustituto de Asuinfancia, son niñas, niños, adolescentes y jóvenes que se encuentran con un proceso administrativo de restablecimiento de derechos a su favor, motivo por el cual cuentan con una autoridad administrativa que garantiza el goce efectivo de sus derechos, siendo su menester también el análisis del caso y las decisiones que conlleven a la protección de los niños, niñas o adolescentes de acuerdo a la situación que suscitó la apertura del proceso administrativo de restablecimiento de derechos, por lo que desde el operador se puso a la autoridades administrativa en conocimiento para un trabajo articulado. Asimismo, se les hará llegar esta respuesta y los avances de los seguimientos que se continuarán realizando desde el ejercicio de la supervisión.

Desde la supervisión se agradece la solidaridad y corresponsabilidad que se tuvo para informar lo sucedido; y continuaremos haciendo un seguimiento riguroso a las obligaciones contractuales y cláusulas a los que se compromete el operador como prestador del servicio y de los hallazgos que se considere pertinente evaluar.

Con lo anterior se espera dar respuesta a la petición expuesta en el Derecho de Petición interpuesto a este despacho. Seguiremos atentos a sus solicitudes, tramitando cualquier situación que ponga en riesgo o vulnere el adecuado servicio de nuestro Operadores de Protección del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Cordialmente,



HELEN JELENY VILLADA PÉREZ
Supervisora de Contratos de Aporte
CZ Aburrá Norte