

Al contestar cite este número



Radicado No:

202660006000165481

Ciudad, 23 de septiembre de 2026

Peticionaria Anónima,

Asunto: Respuesta Derecho de Petición Tipo Reclamo No. 1765213740.

Cordial saludo.

En atención al Derecho de Petición – Reclamos, con radicado sim No. 1765213740, presentado por usted, en el cual manifiesta” *Por medio de la presente quiero manifestar formalmente mi inconformidad frente a diferentes situaciones que se vienen presentando en la institución Villa paz del icbf en Jamundí valle donde se encuentra mi hijo, relacionadas con la atención brindada a los adolescentes y a sus familias. En varias oportunidades he requerido información o respuestas frente a situaciones relacionadas con mi hijo y, en lugar de recibir una orientación clara y oportuna, he percibido que las diferentes áreas se remiten unas a otras, sin brindar una solución concreta. Adicionalmente, considero que en algunas ocasiones la atención recibida no ha sido la adecuada, evidenciándose actitudes poco cordiales hacia los familiares por parte de la psicóloga Karen, pues mi hijo en varias ocasiones me ha contado que ella trata mal a los adolescentes, les responde de manera grosera y solo los utiliza cuando requiere favores y que yo sepa a mi hijo lo pari yo y no esa otra igualada. He intentado acercarme directamente a coordinación con la señora Melissa para exponer estas situaciones y buscar una solución; sin embargo, cada vez que asisto a las visitas se me informa que la coordinadora no se encuentra disponible. Esto dificulta considerablemente la posibilidad de expresar mis inquietudes directamente ante la persona responsable y obtener respuestas frente a las situaciones que afectan a mi hijo. Que den a conocer cuáles son entonces los horarios en los que trabaja la coordinadora También quiero manifestar mi inconformidad frente a las restricciones relacionadas con el ingreso de alimentos o mecate durante las visitas. Se nos informa que estos elementos no pueden ingresar a la institución; sin embargo, tengo conocimiento de que durante algunas actividades pedagógicas realizadas fuera de la institución se les solicita o permite comprar productos como helados o pollo. Considero que debería existir claridad y coherencia frente a estas disposiciones, así como una explicación transparente sobre los criterios que se aplican. Por otra parte, mi hijo me ha manifestado que ha perdido citas médicas de manera consecutiva debido a dificultades con el transporte nunca hay plata para el mismo. Esta situación me preocupa profundamente, teniendo en cuenta que la institución debe garantizar la protección integral de los adolescentes y facilitar el acceso efectivo a los servicios requeridos, especialmente cuando se trata de citas relacionadas con su salud. De igual manera, quiero expresar mi preocupación frente a las labores que mi hijo manifiesta estar realizando dentro del internado, como barrer y sacar basura. Entiendo que pueden existir actividades pedagógicas orientadas al fortalecimiento de hábitos, responsabilidad, convivencia y autonomía; sin embargo, considero necesario que se establezca con claridad cuáles son las actividades permitidas y cuál es su finalidad pedagógica, evitando que los adolescentes puedan sentirse utilizados para realizar labores que corresponden al personal encargado de los servicios generales. Finalmente, solicito respetuosamente que se revise la manera en que se está ejerciendo la coordinación y atención a las familias, garantizando un trato digno, respetuoso y oportuno. No considero adecuado que una familia tenga*

dificultades para acceder a información sobre su hijo o para ser escuchada cuando presenta una inquietud. Por lo anterior, solicito que se revisen las situaciones anteriormente expuestas, se me brinde una respuesta clara frente a cada una de ellas y se adopten las medidas necesarias para garantizar los derechos, el bienestar y la adecuada atención de los adolescentes y sus familias. Agradezco que esta queja sea recibida y tramitada formalmente, y quedo atenta a la respuesta correspondiente” me permito informar lo siguiente:

Teniendo en cuenta las situaciones puestas en conocimiento, desde la supervisión del contrato se adelantaron las acciones de seguimiento y verificación correspondientes. En desarrollo de lo anterior, fueron revisados los aspectos relacionados con el trato brindado por el equipo institucional, la atención de la coordinación, los mecanismos de comunicación con las familias y los registros de atención y acompañamiento. De igual manera, desde la supervisión se realizó visita institucional de verificación, en la cual se revisó el Proyecto de Atención Institucional – PAI, particularmente el componente pedagógico relacionado con autonomía, trascendencia y sentido de vida; los cronogramas de actividades de los adolescentes correspondientes al mes de septiembre y el cronograma de aseo de la modalidad.

En el marco de esta visita se realizó un espacio de escucha con seis (6) adolescentes, orientado a verificar directamente aspectos relacionados con el trato recibido, alimentación durante las actividades externas, ingreso de alimentos durante las visitas y actividades de aseo. Frente al trato por parte de la profesional de Psicología, los adolescentes participantes manifestaron recibir un trato respetuoso y profesional y no refirieron situaciones que permitieran corroborar los hechos señalados. Lo anterior resulta concordante con la verificación interna adelantada con el operador. Respecto de la alimentación, los adolescentes manifestaron que durante las salidas por actividades pedagógicas o citas médicas reciben desde la institución el tiempo de alimentación correspondiente, y señalaron no recibir productos distintos a los que se tienen dentro de la alimentación institucional previamente revisada y aprobada por el ICBF.

Frente a las visitas familiares, manifestaron que actualmente no se permite el ingreso de alimentos externos. Esta última disposición fue igualmente verificada con el operador, quien informó que la alimentación durante actividades externas se gestiona institucionalmente y se diferencia de las restricciones aplicables al ingreso de alimentos durante las visitas.

En relación con las actividades de aseo, se revisó el componente de autonomía del PAI y los instrumentos de programación institucional, verificándose que las actividades de organización y cuidado de los espacios de los adolescentes se encuentran contempladas con finalidad formativa, mientras que las labores generales de limpieza y desinfección corresponden al personal de aseo.

Respecto de la situación relacionada con la presunta pérdida de citas médicas por dificultades de transporte, la supervisión considera este aspecto objeto de seguimiento, por lo cual se continuará verificando la gestión adelantada por el operador para garantizar la asistencia de los adolescentes a las atenciones en salud requeridas. En cuanto a la atención de las familias y la disponibilidad de la coordinación, se verificaron los mecanismos institucionales dispuestos para la

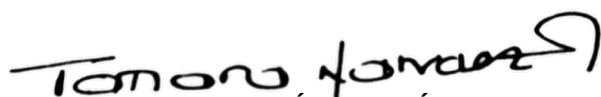
recepción, orientación y canalización de las solicitudes, teniendo en cuenta la distribución de funciones entre los integrantes del equipo interdisciplinario. De igual manera, se verificaron los soportes de atención y acompañamiento a las familias.

Como resultado de las acciones adelantadas por la supervisión y de la verificación documental, e institucional directa realizada, no se identificaron elementos objetivos que permitieran corroborar, en los términos expuestos en la petición, los presuntos malos tratos por parte de la profesional de Psicología, la adquisición de alimentos que estén por fuera de la minuta para los adolescentes o la asignación de labores generales de aseo propias del personal de servicios generales.

No obstante, en el marco del seguimiento contractual se solicitó mantener y fortalecer las acciones preventivas relacionadas con la atención y orientación a las familias, los canales de comunicación, el trato digno y respetuoso, la garantía de la alimentación, el acceso a los servicios de salud y la adecuada diferenciación entre las actividades pedagógicas de autonomía de los adolescentes y las funciones propias del personal de aseo. De igual manera, el operador informó la implementación de acciones de mejora relacionadas con el fortalecimiento de las rutas internas de comunicación, socialización de los canales de atención, orientación a las familias durante las visitas, seguimiento a la percepción de adolescentes y familias y fortalecimiento del trato digno, la comunicación respetuosa y el cumplimiento de roles y responsabilidades del talento humano.

Finalmente, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar continuará ejerciendo las funciones de supervisión y seguimiento que le corresponden, con el propósito de verificar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del operador y contribuir a la garantía de los derechos de los adolescentes atendidos en la modalidad. se reitera que las inquietudes, quejas o situaciones concretas que sean presentadas por los adolescentes o sus familias serán objeto de la correspondiente revisión y seguimiento, conforme a las competencias institucionales y contractuales, procurando que los canales de atención y comunicación se mantengan disponibles y que la prestación del servicio se desarrolle bajo criterios de garantía de derechos, trato digno, protección integral y calidad.

Atentamente,



TATIANA NARVÁEZ JIMÉNEZ

Supervisora de Contrato de Aportes 76014002025

Aprobó/Revisó/Proyectó: Tatiana Narváez Jiménez – Profesional Especializado – CZ Jamundí