Al contestar cite este número
Radicado No:
202653002000037731

Sibundoy, 04 de noviembre de 2026

Señor(a)
Peticionario Anónimo
Petición SIM No. **1765308277**

Asunto: Respuesta Petición No. 1765308277 DP – Reclamo

Cordial saludo.

En atención al reclamo presentado mediante la Petición SIM No. 1765308277, relacionado con presuntas inconsistencias en la calidad y frescura de las frutas entregadas en las Raciones para Preparar (RPP) a usuarios de la Unidad de Servicio Por Un Mañana del municipio de Santiago, me permito informar lo siguiente:

Una vez conocida la situación expuesta por el ciudadano, esta supervisión, en el marco de las funciones de seguimiento y control al Contrato No. 86003972026, suscrito entre el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y la Fundación Andinos Rev, procedió a remitir la petición a la Entidad Administradora del Servicio (EAS), por ser el operador responsable de la prestación del servicio y de la entrega de los complementos alimentarios a los beneficiarios, con el fin de que realizara la verificación correspondiente y emitiera los aclaraciones frente a los hechos reportados.

De manera complementaria, esta supervisión adelantó acciones de verificación directa sobre los aspectos señalados en la petición, revisando los resultados de las visitas de supervisión y seguimiento realizadas a las unidades de servicio, así como los informes de apertura y análisis de los buzones de sugerencias correspondientes a los meses de agosto, septiembre y octubre de 2026.

Como resultado de dicha revisión, se evidenció que durante el período referido no se han registrado peticiones, quejas, reclamos o reportes relacionados con la calidad, frescura, condiciones de almacenamiento o entrega de los alimentos suministrados por la Fundación Andinos Rev, situación que igualmente se mantiene respecto de los mecanismos de participación dispuestos para los usuarios, siendo el buzón de sugerencias uno de los canales más utilizados para la presentación de observaciones frente a la prestación del servicio.

Adicionalmente, el día 28 de octubre de 2026 esta supervisión realizó verificación telefónica directa con usuarios de la Unidad de Servicio Por Un Mañana del municipio de Santiago, logrando establecer comunicación efectiva con ocho (8) beneficiarios que reciben las Raciones para Preparar. Durante las llamadas se indagó específicamente sobre la calidad, estado de conservación, cantidad de alimentos recibidos y condiciones de empaque durante los meses de agosto, septiembre y octubre de 2026.

De manera general, los usuarios contactados manifestaron:

- Haber recibido oportunamente las raciones alimentarias correspondientes a los meses verificados.
- Conocer los alimentos y cantidades que componen los paquetes alimentarios.
- No haber presentado novedades relacionadas con la calidad o frescura de los alimentos entregados.
- Encontrarse satisfechos con los productos recibidos durante la ejecución del contrato a cargo de la Fundación Andinos Rev.
- Que actualmente los paquetes alimentarios son entregados en bolsas reciclables suministradas por el operador, situación valorada positivamente por los beneficiarios.
- Que, en términos generales, perciben una mejora en la calidad de los alimentos respecto de periodos anteriores.

De acuerdo con las verificaciones realizadas por esta supervisión y la información obtenida directamente de los usuarios consultados, no fue posible evidenciar elementos que permitan confirmar las situaciones descritas en el reclamo presentado, ni se identificaron reportes adicionales que indiquen una problemática recurrente relacionada con la calidad de los alimentos entregados en la Unidad de Servicio objeto de la petición.

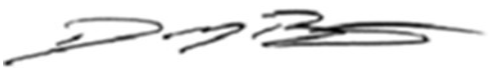
No obstante, en cumplimiento de las funciones de supervisión contractual, el ICBF continuará realizando las actividades de seguimiento y control orientadas a verificar el cumplimiento de las

condiciones técnicas, sanitarias y de calidad exigidas para la prestación del servicio, adoptando las medidas y requerimientos correspondientes en caso de evidenciarse cualquier situación que afecte la atención de los beneficiarios.

Finalmente, se invita a los usuarios, padres de familia y miembros de la comunidad a continuar utilizando los canales de atención institucionales, los buzones de sugerencias y los mecanismos de participación social disponibles, así como informar de manera inmediata cualquier novedad relacionada con los alimentos recibidos al talento humano de la unidad, al comité de control social o al ICBF, con el fin de facilitar la verificación oportuna de cada situación reportada.

Adjunto: Respuesta de la EAS Fundación Andinos Rev Operador contrato 86003972026

Cordialmente,



DERLY MARÍA BRAVO PAZ
Supervisora Contrato No. 86003972026Centro Zonal Sibundoy - Regional Putumayo