37300.

Al contestar cite este número

Radicado No:
202637300000130301

Ciudad, 24 de noviembre de 2026

Para
Persona Natural
Anónimo
NN - 302659796874645
E.S.M.
Manizales - Caldas

ASUNTO: Respuesta a solicitud verificación reclamo SIM N°1765343728

En atención a la petición identificada con SIM -Sistema de información misional del ICBF No. **1765343728** en la que se identifica:

"*Mediante comunicación de Derecho de Petición remitido por vía Correo Electrónico ventanillaunica@personeriademanizales.gov.co, con fecha, 3 de noviembre del 2026, ciudadano (a), a través de la Personería de Manizales, manifiesta, "(...) A1 ICBF; Solicito el despliegue inmediato de un Defensor de Familia y un equipo psicosocial para verificar la garantía de derechos de los menores, ordenar el de restricción de comunicaciones y asegurar que existan castigos ni represalias masivas en institución tras la activación de esta alerta (...)". "(...) A1 ICBF; Solicito el despliegue inmediato de un Defensor de Familia y un equipo psicosocial para verificar la garantía de derechos de los menores, ordenar el de restricción de comunicaciones y asegurar que existan castigos ni represalias masivas en institución tras la activación de esta alerta (...)", con asunto en el correo electrónico "Documento 2026-IE-00011970 Personería De Manizales - Solicitud Información Caso Intoxicación Fundación Semillas De Amor EXP.100.16-320-26". Se adjuntan (3) folios*".

Las profesionales Ana Carolina Paz Reyes/ nutricionista y la Dra. Sandra Milena Tovar valencia supervisora del contrato, designadas por el ICBF del Grupo Interno de Trabajo Protección Especial y Autoridades Administrativas, realizaron los desplazamientos a la sede administrativa de la Entidad Administradora de Servicio Comunidad Terapéutica Semillas de Amor ubicada en la Calle 56 No. 24-40 Barrio Belén y a la Sede Operativa de San Luis ubicada en la Finca San Luis de la ciudad de Manizales, con el fin de realizar la verificación frente al derecho de petición N° 1765343728, Posterior al saludo, la coordinadora realiza su respectiva presentación y acto seguido se contextualiza sobre el contenido de la petición y las acciones planteadas para su verificación.

Acciones realizadas

La profesional del ICBF establece en acuerdo con la supervisora de contrato las siguientes acciones como insumo para la respuesta a la petición/ reclamo:

- Contextualización al equipo de Semillas de Amore sobre el reclamo SIM N.º 1765343728

- Preguntas sobre los puntos relacionados con la petición y consecución de evidencias aportadas por el operador
- Entrevista con un grupo focal de 10 usuarios de la modalidad.
- Dialogo con el nutricionista del servicio de alimentos Rafael Núñez Molina
- Reporte de la secretaria de salud municipal
- Observaciones y solicitudes de las participantes no referidas al reclamo
- Revisión Documental
- Hallazgos y conclusiones
- Recomendaciones

Proceso de verificación realizado

Contextualización al equipo de Semillas de Amore sobre el reclamo SIM N.º 1765343728:

El 10 de noviembre de 2026 se realizó la lectura y socialización de la petición tipo reclamo radicada en el Sistema de Información Misional bajo el N° 1765343728. La actividad contó con la participación de la coordinadora de la modalidad, la representante legal, la gestora de caso, el nutricionista responsable del servicio de alimentación y la supervisora del contrato. La socialización se efectuó de manera presencial en las instalaciones de la Comunidad Terapéutica Semillas de Amor, tanto en la sede administrativa como en la sede operativa San Luis.

Presentación de antecedentes
Se expusieron los antecedentes del reclamo anónimo remitido por la Personería de Manizales, relacionado con presuntos incumplimientos contractuales en la modalidad Internado. Se dieron a conocer las situaciones denunciadas, referentes a una presunta intoxicación alimentaria masiva, posible negligencia en la atención en salud, restricciones en las comunicaciones con familiares y supuesto ocultamiento de información a los acudientes.
Análisis preliminar con el equipo profesional
El equipo profesional del programa revisó cada uno de los hechos descritos en la petición, con el fin de identificar los antecedentes institucionales relacionados, recopilar información inicial y establecer las acciones de verificación pertinentes para el esclarecimiento de los hechos.
Realización de grupo focal
Como parte de las acciones de verificación, se desarrolló un grupo focal con diez adolescentes y jóvenes vinculados a la modalidad. La actividad tuvo como propósito recoger sus percepciones frente a los hechos denunciados y conocer su experiencia respecto a las condiciones de atención recibidas en la institución.
Aplicación de la metodología
Antes de iniciar el ejercicio, se informó a los participantes sobre el carácter voluntario de su participación, la posibilidad de abstenerse de responder cualquier pregunta o retirarse en cualquier momento, así como el uso que se daría a la información recopilada. Las preguntas fueron formuladas de manera abierta y las respuestas registradas sin incluir datos identificables de los participantes.
Garantías de imparcialidad y confidencialidad
La actividad se desarrolló sin la presencia de personal operador de la entidad, garantizando un espacio confidencial para la libre expresión de los participantes. El encuentro tuvo lugar en el comedor de la sede San Luis y constituyó un insumo de percepción para el proceso de verificación, complementario a la revisión documental y demás actuaciones adelantadas.
Resultados de la entrevista con el grupo focal:

Sobre la alimentación y la celebración. Los participantes coincidieron en que, con ocasión de la celebración del 26 de octubre, se les ofreció burrito, bebida gaseosa, fresas con crema y dulces, además de la cena y la merienda previstas en la minuta

de ese día. Recordaron la actividad denominada «La granja encantada: Guardianes de la cosecha» y señalaron que hacia las 6:00 p. m. se dirigieron a sus habitaciones.

Sobre los síntomas presentados. Los adolescentes entrevistados manifestaron haber presentado dolor de estómago y diarrea. No refirieron episodios de vómito ni otros malestares. Uno de los participantes indicó no haber presentado síntomas, por encontrarse fuera de la institución al momento en que se sirvió el alimento.

Sobre el reporte y la atención recibida. Los participantes informaron que reportaron los síntomas al formador de turno y que este comunicó la situación de inmediato a la coordinadora del programa, en horas de la madrugada. Señalaron que hacia las 6:00 a. m. llegó el personal de enfermería, que valoró a varios adolescentes y preparó suero oral para su consumo a libre demanda, y que al día siguiente se modificó el menú excluyendo los lácteos. Los participantes manifestaron haberse sentido escuchados, apoyados y seguros durante la situación, y refirieron buen trato por parte del talento humano de la entidad, sin señalar acciones negativas ni falta de acompañamiento.

Sobre las condiciones de permanencia durante la noche. Los participantes precisaron que las puertas de las habitaciones permanecían cerradas, pero que ninguna contaba con cerraduras ni candados. Explicaron que, conforme al protocolo establecido para el ingreso y salida de habitaciones en horario nocturno, deben informar y solicitar autorización al formador responsable de su cuidado. Indicaron que, al advertir que la solicitud provenía de varios jóvenes, el formador autorizó de inmediato el uso de los baños y optó por mantener la puerta abierta, permitiendo la salida a libre demanda mientras se controlaba la contingencia. Los participantes manifestaron que debieron utilizar también las duchas, por resultar insuficientes los sanitarios frente a la demanda presentada, y ninguno refirió el uso de zonas verdes ni tuvo conocimiento de que otros jóvenes lo hubieran hecho.

Sobre la comunicación con las familias. Los participantes informaron que el 27 de octubre de 2026 se encontraba programado el encuentro con familias de fase, espacio en el cual pudieron comunicar directamente a sus familiares lo sucedido y la mejoría de los síntomas durante el día, y que la información se transmitió además a las familias a través de los grupos de WhatsApp.

Sobre eventuales represalias. Los participantes no refirieron situaciones de castigo, presión o represalia por parte de la entidad con ocasión de lo ocurrido, ni comentarios en ese sentido por parte de sus familias. Manifestaron que el ambiente en la unidad de servicio es tranquilo y destacaron la Escuela de Líderes como una estrategia que fortalece los apoyos, la convivencia y el orden.

Aspectos planteados por los participantes. Consultados sobre sus preocupaciones actuales, los adolescentes y jóvenes señalaron la necesidad de un mayor contacto y acompañamiento por parte de las Defensorías de Familia, así como la disposición de más ventiladores y el uso de la piscina durante la semana.

De acuerdo con lo anterior, la información recogida en el grupo focal es consistente en señalar que los síntomas fueron reportados y atendidos oportunamente, que los beneficiarios recibieron buen trato y acompañamiento, que no existieron restricciones de encierro ni represalias, y que pudieron informar a sus familias lo ocurrido.

Dialogo con el nutricionista del servicio de alimentos Entidad Administradora del Servicio.

En el encuentro realizado con el nutricionista Rafael Núñez Molina, el refiere que informó que a el 26 de octubre de 2026 se desarrolló la actividad institucional de

Halloween denominada “La granja encantada: Guardianes de la cosecha” en la sede San Luis, durante la cual se suministró un refrigerio especial previamente avalado por la supervisión nutricional del ICBF, además de la cena y el refrigerio nocturno establecidos en la minuta institucional.

Frente a los hechos reportados, el profesional indicó que durante la madrugada del 27 de octubre el personal formador nocturno informó la presencia de episodios de diarrea en varios adolescentes, situación que fue comunicada de manera inmediata a la coordinación de la sede, a la dirección del programa, al área de salud, al servicio de nutrición y a la supervisión contractual. Como medida inicial, se dispuso la preparación de solución de rehidratación oral y, posteriormente, la profesional de enfermería realizó valoración a aproximadamente 30 beneficiarios que presentaban sintomatología gastrointestinal, sin evidenciar signos de deshidratación ni criterios de urgencia.

Adicionalmente, entre el 27 y el 29 de octubre se implementaron medidas alimentarias preventivas consistentes en la modificación temporal de la minuta a una dieta astringente, la suspensión de algunos productos lácteos y la priorización de preparaciones cocidas e hidratación oral. Según los registros institucionales referidos por el profesional, no se reportaron nuevos episodios de diarrea después del 27 de octubre y la evolución clínica fue favorable.

De igual forma, el 29 de octubre la Secretaría de Salud de Manizales realizó visita de inspección a la sede, verificando las condiciones sanitarias y las acciones implementadas. Como resultado de dicha actuación, se recomendó la valoración médica de un adolescente que manifestó persistencia de síntomas y la realización de una jornada de fumigación preventiva. El 30 de octubre el adolescente fue valorado en el Hospital Infantil, donde recibió manejo ambulatorio y egresó sin hallazgos de gravedad.

Conforme a lo manifestado por el nutricionista y a la documentación institucional revisada, se evidenció la ocurrencia de episodios de diarrea en varios adolescentes; sin embargo, la cantidad reportada por la entidad corresponde aproximadamente a 30 beneficiarios y no a 90 como se señala en el reclamo. Asimismo, se informó que no fue posible establecer una causa específica del evento ni asociarlo de manera concluyente al consumo de un alimento determinado, por lo que la presunta intoxicación masiva por alimentos no pudo ser confirmada con la información disponible durante la verificación.

Revisión Documental:
Fecha: 29/10/2026

1. Visita del Sr. Luis Horacio Gonzales, a las instalaciones de la Comunidad terapéutica Semillas de Amor, Sede San Luis, con el fin de atender la sentencia S-CO- SSP- UE-2026- 38313. Aquí se presenta la documentación que acredita el servicio de alimentos como:

- El Concepto de idoneidad Sanitaria realizado el 19/01/2026.
- Plan de Saneamiento Ambiental con sus cuatro programas.
- Plan realizado de capacitación de alimentos acorde a la resolución N°2674/2013, con una intensidad horarias de mínimo 10 horas, desarrollas en: 21/01/2026,21/05/2026 y 23/09/2026

- Certificado Médico del personal manipulador de alimentos del 06/08/2026.
- Formato Programa de Gestión del riesgo actualizado al 02/07/2026

La Secretaría de Salud concluyó que el establecimiento cuenta con mecanismos de prevención y programas sanitarios implementados; sin embargo, las condiciones físicas del área de procesamiento, especialmente relacionadas con infraestructura, equipos en desuso y control efectivo de vectores y plagas, pueden favorecer la contaminación de alimentos y afectar la inocuidad del proceso. Por esta razón, se recomendó adoptar medidas correctivas para eliminar los factores de riesgo identificados.

La autoridad sanitaria reconoció que el establecimiento cuenta con una gestión documental y sanitaria implementada, con un cumplimiento reportado del 92%; sin embargo, recomendó intervenir las condiciones locativas y fortalecer el control de plagas para prevenir riesgos de contaminación y garantizar la inocuidad de los alimentos suministrados

Las recomendaciones que hizo la secretaria de salud fueron las siguientes:

1.Realizar mantenimiento o adecuación de los pisos.

En el área de proceso, garantizando superficies continuas, lisas, lavables y de fácil limpieza para evitar la acumulación de suciedad y facilitar los procesos de desinfección.

2.Retirar o disponer adecuadamente los equipos en desuso.

Especialmente el refrigerador identificado durante la inspección, con el fin de evitar focos de contaminación y acumulación de residuos.

3.Fortalecer las acciones de limpieza, desinfección y orden de las áreas.

Eliminando elementos o materiales que puedan favorecer la presencia de plagas o afectar las condiciones higiénicas de almacenamiento.

4.Reforzar el programa de control integrado de plagas.

Implementando acciones de seguimiento y control para disminuir el riesgo asociado a la presencia de artrópodos y otros vectores.

5.Mantener y fortalecer los programas sanitarios existentes.

Incluyendo el Plan de Saneamiento, las capacitaciones a manipuladores de alimentos y las actividades de vigilancia sanitaria, dado que fueron evidenciados de manera favorable durante la visita.

Fecha: 29/10/2026
Certificado de Fumigación:

2. Realizado en el servicio de alimentos. Por la empresa Fumigaciones R.

Fecha: 27 y 28 de octubre de 2026.
Registro de Llamadas Telefónicas entre los funcionarios de la entidad y La supervisora de contrato

3. Registro de llamadas, entre el personal de la Entidad y la supervisora de contrato, con el propósito de conocer el estado de salud de los beneficiarios.

Fecha: 30/10/2026
Correo electrónico, remitido a vigilancia epidemiológica de Manizales

4. Envío de correo electrónico a la secretaria de salud de Manizales, del beneficiario menor de edad con PARD. Realizada el día 30 de octubre en el hospital infantil.

Fecha: 30/10/2026
Historia Clínica Hospital Infantil Rafael Henao Toro

5. El adolescente menor de edad con PARD, consultó por cuadro gastrointestinal de cuatro días de evolución caracterizado por diarrea no disentérica y dolor abdominal. Durante la valoración médica se encontró clínicamente estable, hidratado, afebril, tolerando la vía oral, sin dolor abdominal y con 48 horas de evolución asintomática. El examen físico no evidenció alteraciones relevantes ni signos de deshidratación o compromiso sistémico. Se concluyó que presentaba un proceso gastrointestinal autolimitado, compatible con gastroenteritis de probable origen infeccioso, sin criterios clínicos para la realización de pruebas diagnósticas por posible ETA (Enfermedad Transmitida por Alimentos), por lo que se indicó manejo sintomático, sales de rehidratación oral, vigilancia de signos de alarma y control ambulatorio en tres días.

Fechas: 26,27,28, 29 y 30 de octubre de 2026

6. **Bitácora N°2:**

26 de octubre de 2026

Se recibió el grupo conformado por 27 usuarios. Durante el turno nocturno se presentó una situación generalizada de diarrea y malestar en varios usuarios, quienes fueron atendidos oportunamente en sus necesidades básicas y recibieron seguimiento durante toda la noche.

27 de octubre de 2026

Se brindó atención integral a los 27 usuarios, priorizando el manejo de la diarrea colectiva mediante hidratación, acompañamiento permanente y supervisión de necesidades básicas. Debido a la situación de salud no se realizaron actividades físicas programadas.

28 de octubre de 2026

El grupo permaneció en condiciones de calma y adecuada adaptación a la rutina institucional. Se desarrollaron actividades de cuidado personal, seguimiento a la dotación, asamblea familiar y laborterapia, favoreciendo la participación y el acompañamiento emocional de los usuarios.

29 de octubre de 2026

Se ejecutaron las actividades académicas y el taller de proyecto de vida con participación de los usuarios. La jornada transcurrió sin novedades relevantes y se garantizaron las necesidades básicas de atención y cuidado.

Noche del 29 al 30 de octubre de 2026

Se recibió y entregó el grupo de 27 usuarios en óptimas condiciones, sin reportarse novedades ni situaciones que afectaran el normal desarrollo de la jornada.

30 de octubre de 2026

Se inició la jornada con acompañamiento del equipo psicosocial y formadores, desarrollando actividades de cuidado personal, alimentación, medicación y procesos académicos conforme a la programación establecida.

Fechas: 26,27,28 y 29 de octubre de 2026

7. **Bitácora N°1:**

Durante el periodo comprendido entre el 26 y el 29 de octubre de 2026, se garantizó el seguimiento y atención en salud de los adolescentes, asegurando el suministro de medicamentos, la observación permanente de su estado general y la atención de necesidades básicas. Tras el episodio de diarrea reportado el 26 de octubre, se evidenció evolución favorable y ausencia de novedades relevantes en los días posteriores, manteniéndose los usuarios en condiciones estables y sin situaciones de salud que requirieran atención adicional.

Fechas: 26,27,28 y 29 de octubre de 2026

8. **Bitácora N°3:**

Durante el período evaluado, los adolescentes se mantuvieron en condiciones generales de salud estables. Se garantizó el suministro de medicamentos formulados, la atención de necesidades básicas y el seguimiento por enfermería cuando fue requerido. Aunque el 26 de octubre se reportaron algunos casos de malestar gastrointestinal, estos fueron atendidos oportunamente sin presentar complicaciones, evidenciándose posteriormente una evolución favorable y ausencia de novedades relevantes en salud.

Resultados de la Verificación:

A partir de las acciones de verificación realizadas por Ana Carolina Paz Reyes, nutricionista del equipo de supervisión, en coordinación con Sandra Milena Tovar Valencia, supervisora del contrato, se constató que la EAS Comunidad Terapéutica Semillas de Amor informó el evento a la supervisora y articuló la respuesta con los componentes de Enfermería y Nutrición. La atención inicial, el seguimiento de los adolescentes y la gestión del acceso a valoración médica se desarrollaron en concordancia con las orientaciones de atención integral y garantía del acceso a los servicios de salud del *Manual Operativo Modalidades y Servicio para la Atención de Niñas, Niños y Adolescentes, con Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos*, código MO3.P, versión 2.

Según lo expresado por los adolescentes y jóvenes del grupo focal, durante el encuentro con familias de fase los adolescentes pudieron informar a sus familiares sobre lo sucedido y comunicarles la mejoría de los síntomas. Este espacio facilitó el contacto con las familias biológicas, en línea con la orientación del Manual Operativo de favorecer el contacto familiar durante el proceso de atención.

Así mismo, los días 27,28 y 29 de octubre en las asambleas familiares se informó a las familias sobre la situación de salud presentada el 26/10/2026, dando a conocer las acciones institucionales implementadas para garantizar la atención.

El nutricionista de la entidad, orientó el ajuste temporal de la minuta institucional para mantener la oferta de alimentos durante el episodio de diarrea, con preparaciones cocidas en reemplazo de las fritas y ajustes en los alimentos ofrecidos según la tolerancia observada. De manera articulada, Enfermería valoró a los adolescentes, suministró solución de rehidratación oral e hizo seguimiento a su evolución. La continuidad de la alimentación y el suministro de solución de rehidratación oral son coherentes con las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud para el manejo de la enfermedad diarreica. La modificación específica de la minuta, incluida la suspensión temporal de lácteos, correspondió a la medida adoptada por el servicio de alimentos para este evento.

Durante la visita del 29 de octubre de 2026 por parte de la Secretaría de Salud de Manizales, la EAS facilitó la revisión de las condiciones sanitarias, aportó información sobre las medidas adoptadas y atendió la indicación de trasladar a valoración médica prioritaria al adolescente que refirió persistencia de síntomas. El traslado al Hospital Infantil se efectuó el 30 de octubre/2026. La autoridad sanitaria también recomendó programar una jornada de fumigación como medida de control de plagas. La ejecución de esta última medida queda sujeta al soporte correspondiente.

En la visita, la Secretaría de Salud entregó a la EAS el *Protocolo de Vigilancia de Brotes de Enfermedades Transmitidas por Alimentos* del Instituto Nacional de Salud, código 349, versión 04 de 2022. Las actuaciones documentadas de la EAS, entre ellas la identificación inicial de personas con síntomas, el seguimiento del evento, el suministro de información y la colaboración con la verificación sanitaria, fueron consistentes con las orientaciones del protocolo en lo que correspondía al operador. Con la información disponible, quedó sin determinar la causa de los episodios de diarrea y su relación con un alimento específico.

Finalmente, sobre las condiciones de ingreso a la unidad de servicio**,** la verificación estableció que las medidas aplicadas a los visitantes —custodia temporal de bolsos durante la visita, con devolución al retirarse; restricción al ingreso de alimentos; y restricción del uso de celulares y de la toma de fotografías y videos dentro de las instalaciones— tienen fundamento en la obligación contractual de ejercer control para que los beneficiarios no accedan a sustancias psicoactivas, objetos cortopunzantes, armas y materiales de riesgo, en la Guía de orientaciones para la seguridad y prevención de situaciones de riesgo G17.P, en los controles de manipulación y cadena de frío del Plan de Saneamiento Básico, y en el deber de reserva de la identidad, la imagen y la información de los niños, niñas y adolescentes con proceso administrativo de restablecimiento de derechos, conforme a la cláusula del contrato.

Por lo anterior, a partir de las acciones de verificación realizadas por la profesional del equipo de apoyo a la supervisión y supervisora del Grupo Interno de Trabajo Protección Especial y Autoridades Administrativas del ICBF Regional Caldas, se identifican los siguientes aspectos a fortalecer relacionados con el proceso de atención del operador y las situaciones descritas en el reclamo:

• Continuar con el trámite de toda celebración con menú especial remitiendo ante la supervisión y nutricionista del contrato para verificación y aprobación.

• Identificar previamente las preparaciones de mayor riesgo —lácteos y derivados, cremas, mayonesas, preparaciones frías, productos cárnicos artesanales y preelaborados— y reforzar sobre ellas los controles de recepción, conservación y servido.

• Continuar garantizando que la manipulación directa de alimentos esté a cargo de personal con certificado de manipulador vigente y examen médico ocupacional.

• Establecer el procedimiento de atención en horario nocturno cuando se presenten eventos de salud, precisando la disponibilidad o la ruta de contacto del personal de enfermería, coordinación y otra área de atención.

• Adoptar, documentar y socializar un protocolo escrito de ingreso de familias y visitantes a la unidad de servicio.

El ICBF reitera su compromiso con la garantía y restablecimiento de derechos de los Niños, Adolescentes y jóvenes. Agradecemos su preocupación ciudadana, la cual es fundamental para la protección integral.

La supervisión del contrato seguirá ofreciendo acompañamiento y seguimiento constante a la entidad. El objetivo es alcanzar altos estándares de excelencia, asegurando así el cumplimiento de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes que participan en nuestras modalidades de atención.

Es importante mencionar que, desde la supervisión del contrato, agradecemos su información y preocupación, lo cual contribuye a la continuidad en la mejora de la calidad del servicio a los niños, adolescentes, jóvenes y sus familias por parte del ICBF.

Cordialmente,

Sandra Milena Tovar Valencia
Supervisora de contratos

Revisó y aprobó: Sandra Milena Tovar Valencia - Supervisora
Proyectó: Ana Carolina Paz Reyes- Apoyo a la supervisión

Se copia a la personería municipal.