

Al contestar cite este número



Radicado No:
202559002000082841

Ibagué, 2025-10-29

Señores:

ERIKA ANDREA FLOREZ

CC. 65.764.118

MARLON STWAR BONILLA

CC. 1.110.570.038

Ibagué - Tolima

**Asunto: RESPUESTA A DERECHO DE PETICION RECLAMO SIM 30566360
DE FECHA 09 DE OCTUBRE DE 2025.**

Reciba un cordial saludo estimados señores, de parte del Equipo de Supervisión adscrito al CZ Galán del ICBF Sede Regional Tolima. Actuando bajo las funciones de Supervisora del Contrato de Aporte No.73004932025 suscrito entre el ICBF Sede Regional Tolima y la entidad administradora del servicio ALBERGUE INFANTIL ALFONSO LOPEZ, para la administración de los servicios de protección de Restablecimiento de Derechos en la modalidad INTERNADO / CASA DE ACOGIMIENTO PARD, amablemente me permito dar respuesta al DERECHO DE PETICION RECLAMO SIM 30566360 DE FECHA 09 DE OCTUBRE DE 2025.

Conforme a lo que establece la GUÍA GENERAL PARA EL EJERCICIO DE SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA DE CONTRATOS Y CONVENIOS SUSCRITOS POR EL ICBF G6.ABS 18/12/2024 Versión 4, bajo responsabilidad de la supervisión se encuentra el seguimiento, control y vigilancia de carácter técnico, administrativo, financiero y jurídico sobre la ejecución de los contratos y convenios suscritos por el ICBF.

Es así como en el marco de dichas competencias, esta supervisión en atención a la situación presentada en el servicio de atención e informada por usted, se da a conocer que dicha situación fue registrada en el sistema de información misional mediante DERECHO DE PETICION RECLAMO SIM 30566360 DE FECHA 09 DE OCTUBRE DE 2025, para lo cual se

www.icbf.gov.co



solicitó al equipo de apoyo a la supervisión, el desplazamiento a las instalaciones de la modalidad de atención ubicada en la avenida Ambala calle 36 Barrio Gaitán Cel. 3102688842, Tel: 2774511, con el objetivo de realizar la correspondiente verificación, en el marco del contrato de Aporte No.73004932025 suscrito entre el ICBF Sede Regional Tolima y la entidad administradora del servicio ALBERGUE INFANTIL ALFONSO LOPEZ.

En este sentido se indica que las acciones de revisión, verificación y las demás correspondientes a la luz de la novedad reportada, se encuentran registradas en **Acta de Reunión o Comité No.250 de 27 de octubre de 2025**, la cual se concluyó con la siguiente decisión:

“Teniendo en cuenta lo reportado por el equipo interdisciplinario de la modalidad, la revisión documental, por parte de los profesionales del equipo de apoyo a la supervisión se concluye que el operador no activo la ruta de acuerdo a las siguientes acciones realizadas por los profesionales de la modalidad: Al revisar el anexo de historia de atención del usuario **J.S.B.S**, se evidencio en la ficha de ingreso del día 3 de septiembre del 2025 realizado por la profesional **RUTH ELISA SANCHEZ ROJAS** (Trabajadora Social). **Con relación al estado físico del usuario donde plasmo la siguiente información** *“Niega síntomas gripales presenta cicatrices en antebrazo uno las mascotas y en el otro brazo derecho rayo con la puerta en centro de emergencia; cicatriz rodilla producto una caída. Presento moretón ojo derecho causa riña centro de emergencia”*. Y donde al revisar la lista de chequeo de ingreso realizada por parte de la Auxiliar de enfermería **PAOLA MORALES** el mismo día 3 de septiembre del 2025 con **relación al apartado describa detalladamente el estado físico de NA** *da a conocer lo siguiente: “El usuario ingresa en buen estado físico. Con cicatriz en la rodilla producto de una caída”* Por lo anterior no se evidencio trazabilidad con la información registrada por cada una de las funcionarias, donde no se activó la ruta de acuerdo con lo plasmado por la profesional de trabajo social. Seguidamente de acuerdo al reporte realizado por el señor **MARLON STIWAR BONILLA** progenitor del usuario **J.S.B.S**; La coordinadora y el equipo de la modalidad dan a conocer que no tenían conocimiento de la situación, no obstante la psicóloga **ANGIE LEAL** da conocer *“que en la primera visita por parte de familia el día 12 de septiembre del 2025, el progenitor expreso inconformidad por que le había comprado unas gafas a su hijo y no eran las que actualmente tenía puestas, donde la profesional le expreso que fueron con las con las que ingreso a la modalidad, y donde el progenitor le dio a conocer que tenía conocimiento de que los hechos del cambio de las gafas sucedieron en el centro de emergencia”*. Al preguntar a la profesional frente a las acciones adelantadas dio a conocer que no realizó el seguimiento correspondiente ni notificación a la autoridad administrativa de la situación evidenciada, con relación al buzón de sugerencias, se evidenció una sugerencia anónima de fecha 4 de Julio del 2025 donde reporta lo siguiente:” *Quiero sugerirle a los lideres que sean más receptivos a la hora de solucionar un problema ya que no escuchan los*

sucesos”, donde se evidencio acta de reunión del día 18 de julio del 2025 dirigida a los formadores con relación al tema CODIGO ETICO- SABER ESCUCHAR Y SABER EXPRESAR. Con relación al consolidado de encuestas de satisfacción que se aplicó a los niños, adolescentes y jóvenes durante los meses correspondientes a julio, agosto y septiembre de 2025, se pudo identificar que en la pregunta No.07 del total de encuestados, dos (2) usuarios consideran que no han tenido una sana convivencia con sus compañeros. Lo anterior debido a las situaciones que se presentan en el diario vivir como: discusiones verbales, palabras soeces, riñas entre otras, las cuales inciden negativamente en la convivencia dentro de la institución donde se puede concluir que la problemática radica en la población sujeto de atención que está siendo vinculada a la modalidad y que ingresa con antecedentes de consumo de sustancias psicoactivas, con un nivel alto de ansiedad y poca tolerancia”.

Conforme lo expresado anteriormente, se identificó presuntos Incumplimientos por parte del operador frente a las obligaciones contractuales suscritas en el contrato de aporte No.73004932025, en virtud de lo cual, se formuló requerimiento con radicado Orfeo No.202559002000082511 del 28 de octubre de 2025.

Desde el Equipo de Supervisión del ICBF Sede Regional Tolima adscrito al Centro Zonal Galán, se continúa realizando las acciones necesarias para avanzar en las competencias que le corresponden como lo es el seguimiento al cumplimiento estricto de las obligaciones contractuales contraídas con el ICBF, así como de las guías, lineamientos, manuales y demás documentos técnicos aplicables a la modalidad o servicio contratado, con el fin de prevenir la ocurrencia de situaciones que puedan poner en riesgo no solo la integridad de los usuarios sino también, de situaciones que eventualmente puedan afectar la garantía de derechos de los beneficiarios y la calidad en la prestación del servicio.

Por último, quiero agradecer su oportuno reporte advirtiéndome que siempre estaremos atentos y prestos a brindar respuesta a las peticiones, quejas o reclamos que se susciten en el marco de la ejecución contractual y que advierta o implique una afectación en la prestación del servicio y/o la atención que reciben nuestros Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes.

La información de las acciones realizadas por parte de la supervisión del contrato de aporte No.73004792025 en el marco de la prestación del servicio, quedan registradas en el **SIM 30566360**.

Cordialmente,

www.icbf.gov.co





VERONICA MESA AMAYA

Profesional Universitario con Funciones de Supervisión

Centro Zonal Galán - ICBF Regional Tolima

Calle 13 No. 2-94 Barrio centro de Ibagué

Proyectó: Equipo de Apoyo a la Supervisión de contratos de aporte.

Revisó y elaboró: Sandra Milena Aponte Parra - Administradora Publica - Profesional de apoyo a la supervisión en el área Legal.

Aprobó: Verónica Mesa Amaya - Profesional Universitario con Funciones de Supervisión