Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras
DIRECCION REGIONAL CALDAS
Grupo de Asistencia Tecnica (Caldas)
CLASIFICADA

Al contestar cite este número

Radicado No:
20253730000068231

Manizales, 2025-07-07

Señor
ANÓNIMO

Asunto: Respuesta a petición SIM No. 1764633578.

Cordial saludo,

En atención a la petición identificada con SIM - Sistema de información misional del ICBF No. 1764633578, en la que se identifica:

> Se comunica vía chat peticionario(a) el día 16 de junio de 2025, en calidad de anónimo(a), refiriendo la siguiente información: *"Buenos días, quiero hacer una queja por 2 contratistas de ICBF regional, Caldas".* Aporta como hechos la siguiente información: *"El pasado mes de mayo los funcionarios Diana María Espinosa Cardona, identificada con la Cédula De Ciudadanía Nro. 1053789340, estuvo en visita en el internado la dorada el cual esta funcionaria se presenta una situación, y su supervisión no es de la mejor manera su conversación no es adecuada y es déspota cuál regaña a los funcionarios y niños del*

internado el cual también nos dice que necesita un área para ella sola realizar trabajo. Hablándonos de forma inadecuada, el cual no parece ser una profesional de psicología de ICBF se cree jefe de los internados u hogares esperamos que hagan correcciones sobre la funcionaria, ya que van 2 visitas con lo mismo actitud no queremos que esta profesional vuelva de tal forma el cual queremos hacer registro por esta funcionaria no es acta para seguir realizando supervisión a entidades de ICBF. Me han contado en otras entidades ha hecho lo mismo, su supervisión no es de la mejor manera su conversación no es adecuada y es déspota cuál regaña a los funcionarios y niños del internado el cual también nos dice que necesita un área para ella sola realizar trabajo. hablándonos de forma inadecuada, el cual no parece ser una profesional de psicología de ICBF se cree jefe de los internados u hogares esperamos que hagan correcciones sobre la funcionaria".

Se indaga sobre mayores hechos relevantes, donde refiere que del trato con los menores de edad: *"Es muy brusca para hablar todo le parece irritante, mira feo a los niños, no se dirige bien a todos, sus palabras son ofensivas, con los menores de edad, es imponiendo las cosas y hablando duro, a los funcionarios es pidiéndoles cosas, ejemplo quiero un sitio sola para ella, traigan alguna bebida, a los niños le habla fuerte, ellos son asustados, y muchas veces no le hablan, la supervisión de esta señora es fatal, el maltrato es habla brusco, imponiendo a los niños les da temor verla, adicionalmente, que como le digo se quiere aprovechar del cargo que tiene para hacernos sentir mal, como empleados de ella y así no debe ser".* Adicionalmente, refiere que la funcionaria es Diana María Espinosa Cardona, identificada con la Cédula De Ciudadanía Nro. 1053789340, quien ejerce el cargo de Psicóloga, de la Regional Caldas, del grupo de Asistencia Técnica. Sin embargo, abandona el chat previamente.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF designó a la Coordinación del Grupo de Asistencia Técnica de la Regional Caldas para realizar las acciones de verificación, a través de reunión con la Entidad Administradora del Servicio EAS Fundación Niños del Sol que opera la modalidad internado en el municipio de La Dorada y evaluación del proceso de supervisión mediante formulario on line con las diferentes EAS contratadas para la operación de los servicios de protección para conocer su percepción frente al proceso de supervisión con relación a la realización de las visitas para la

aplicación de instrumentos, entrevistas y encuestas por parte de los profesionales del equipo de apoyo a la supervisión del GAT.

En reunión realizada el día jueves 3 de julio de 2025 con las coordinadoras de la modalidad internado Intermax (Sede Masculino) y Estrellitas de Amor (Sede Femenina) operado por Entidad Administradora del Servicio EAS Fundación Niños del Sol, se socializaron las situaciones presuntamente irregulares reportadas en la petición frente a lo cual refirieron:

- No tuvieron novedades con el equipo de supervisión que lidero la visita en el mes de mayo, que las profesionales se presentaron y socializaron el objetivo de la visita. Agregan que el equipo de trabajo de la modalidad tanto de la sede Intermax como de Estrellitas de Amor, no indicaron que se hubiesen presentado dificultades.

- Que el formador de turno estuvo pendiente mientras realizaron las entrevistas a los beneficiarios, y no indicó que la profesional del ICBF que efectúo dichas entrevistas se haya relacionado de manera descortés.

- De manera expresa la Coordinadora Carolina López Guzmán *"Se les facilito el espacio, …, pues no era un espacio con aire, pero no se les vio la incomodidad, la grosería, la exigencia, estuvieron en los espacios también revisando, pero en ningún momento, pues hasta el momento con el personal que nosotros, haya preguntado o observado en los tiempos que estuve, en ningún momento se vio, digamos así, descortesía, prepotencia, con ninguna de las profesionales".* Frente a lo cual la directora de la Fundación Carmen Genny López reafirmo lo socializado.

Respecto a la evaluación del ejercicio de supervisión del primer semestre de 2025, el 100% de los coordinadores de las modalidades de acogimiento residencial diligenciaron la encuesta on line (10 modaldiades de AR). A continuación, se relacionan los principales resultados:

1. Utilizando una escala de Likert se solicitó la evaluación del desarrollo del ejercicio de supervisión por parte del área técnica en los siguientes ítems:

- El equipo de apoyo a la supervisión socializó el objetivo de la visita: 90% indico que está Totalmente de acuerdo y 10% De acuerdo.

- El desarrollo de la visita de supervisión se desarrolló en los tiempos establecidos: 80% indico Totalmente de acuerdo, 10% Ni de acuerdo ni en desacuerdo y 10% indico Totalmente de desacuerdo.

- La comunicación por parte del equipo en la visita fue clara y efectiva: 70% indico Totalmente de acuerdo, 10% De acuerdo y 20% Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

- El trato por parte del equipo en la visita fue amable y respetuoso: 70% indico Totalmente de acuerdo, 10% De acuerdo, 10% Ni de acuerdo ni en desacuerdo y 10% en desacuerdo.

- Idoneidad técnica: los profesionales que orientaron el ejercicio de supervisión demostraron dominio y conocimiento del instrumento de supervisión: 60% indico Totalmente de acuerdo, 10% De acuerdo y 20% Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

2. Utilizando una escala de Likert se solicitó la evaluación del desarrollo de las encuestas realizadas por parte de los profesionales del GAT a los beneficiarios en los siguientes ítems:

- El equipo de apoyo a la supervisión socializó el objetivo de la visita: 90% indico que está Totalmente de acuerdo y 10% De acuerdo.

- El desarrollo de la visita de supervisión se desarrolló en los tiempos establecidos: 70% indico Totalmente de acuerdo, 20% De acuerdo y 10% Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

- La comunicación por parte del equipo en la visita fue clara y efectiva: 70% indico Totalmente de acuerdo, 10% De acuerdo, 10% Ni de acuerdo ni en desacuerdo y 10% en desacuerdo.

- El trato por parte del equipo en la visita fue amable y respetuoso: 70% indico Totalmente de acuerdo, 20% De acuerdo y 10% En desacuerdo.

- Idoneidad técnica: los profesionales que orientaron el ejercicio de supervisión demostraron dominio y conocimiento del instrumento de supervisión: 60% indico Totalmente de acuerdo y 40% De acuerdo.

3. Frente al ítems: “Los beneficiarios de la modalidad que usted representa le han manifestado dificultades con los profesionales en el desarrollo de las entrevistas y/o encuestas”, el 100% de los coordinadores de las 10 modalidades de acogimiento residencial en la evaluación manifestaron que “NO”.

4. Respecto al enunciado “El trato por parte de las profesionales del GAT con los beneficiarios de la modalidad en el desarrollo de entrevistas y/o encuestas fue amable y respetuoso”, el 100% de los coordinadores de las 10 modalidades de acogimiento residencial en la evaluación manifestaron que “SI”.

Es importante anotar, que con relación a los dos últimos ítems sobre las dificultades y trato de los profesionales en el desarrollo de las entrevistas y/o encuestas con los beneficiarios, se solicitó que en caso de situaciones contrarias se indicará las situaciones y profesionales involucrados. Así mismo se indagó sobre dificultades que se hayan presentado con los profesionales del GAT en el desarrollo del ejercicio de supervisión durante el primer semestre de 2025, en los cuales no se realizó mención a la profesional relacionada en el reclamo realizado por el peticionario.

Conclusiones:

Una vez analizadas las respuestas obtenidas en el diálogo con el talento humano de la EAS Fundación Niños del Sol, la escala Likert y las preguntas sobre el trato a los beneficiarios se concluye que no se reportaron

dificultades en el desarrollo de las visitas de supervisión y entrevistas realizadas a los beneficiarios con la profesional relacionada en el citado reclamo.

Es importante mencionar, que se realizó diálogo con la profesional de Psicología con el fin de indagar su versión sobre las presuntas situaciones irregulares reportadas en la petición, frente a lo cual manifestó desconocerlos. Así mismo se efectúo sensibilización sobre la importancia de su rol en el ejercicio de supervisión para asegurar que los servicios de protección se brinden a los beneficiarios de acuerdo con los lineamientos establecidos garantizando su calidad.

Finalmente, desde la Coordinación de Asistencia Técnica 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.

Sin otro particular,

Atentamente,

SARA MILENA MONTOYA BENITEZ
Coordinadora
Grupo Asistencia técnica

Revisó y aprobó: Sara Milena Montoya Benitez - Coordinadora GAT
Proyectó: Paula Andrea Chica Garzón – Profesional GAT