

Al contestar cite este número



Radicado No:  
202559008000082801

Chaparral, 2025-10-28

Sr:  
PETICIONARIO ANONIMO  
PLANADAS TOLIMA  
TOLIMA - PLANADAS\_TOLIMA

ASUNTO: Respuesta reclamo SIM 1764779624

Cordial Saludo,

Buen día Sr. (s) Sra. (s) anónimo (s) por medio de la presente nos permitimos proyectar respuesta brindada por parte de la Entidad Administradora del Servicio (EAS) ante la petición recibida a través del formulario web de PQRS tipificada No. de SIM **1764779624**, en la cual manifiestan:

*“En mi calidad de representante legal de la Asociación para la Atención de la Primera Infancia del Municipio de Planadas ASAPIP, identificada con NIT 900.580.504-0 y con jurisdicción en el departamento del Tolima, me permito emitir el presente informe en atención al reclamo registrado bajo el número SIM 1764779624, recibido el día 6 de octubre de 2025 a través del formulario web de PQRS del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).*

*El reclamo fue presentado por una agente educativa adscrita a la modalidad Educación Inicial Campesina EIC del municipio de Planadas, quien manifestó lo siguiente: “buen día. Yo soy agente educativa de la modalidad educación inicial campesina acá en Planadas Tolima. Yo quiero decir que estoy muy inconforme con el Operador ASAPI porque nos obligan a recibir los mercados en la unidad un día que no es el del encuentro comunitario. En otros municipios el operador si lleva los mercados el mismo día del encuentro a la unidad donde se trabaja y así es mejor para uno. Pero acá no, y eso me ha afectado mucho porque el transporte no me lo pagan y me toca ir a la unidad por mi cuenta. A veces me toca recibir los mercados varios días antes del encuentro y en ese tiempo se dañan cosas, y el operador dice que yo tengo que pagar eso, cuando eso no es culpa mía si no del Operador Asapi. Por eso yo pido que vigilen que los mercados lleguen el mismo día del encuentro o que el operador le pague a alguien para recibirlos, porque ellos si ganan mucha plata y a uno ni el transporte le reconocen. Uno hasta tiene que dejar los hijos solos ese día para ir a la unidad y hasta la coordinadora lo amenaza a uno que tiene que recibir los mercados así sea sábado o domingo y uno ni puede descansar. Yo espero que miren eso y ayuden para que todo sea más justo con nosotras. Gracias.”*

*Durante la capacitación dirigida al talento humano realizada el día 3 de octubre de 2025, se orientó específicamente a los y las agentes educativas sobre la importancia*

*de realizar la revisión de las RPP antes de la entrega a las familias. Dicha revisión corresponde a las actividades programadas dentro de la semana de atención, la cual*

*se desarrolla de lunes a martes, teniendo en cuenta que durante este periodo los agentes se encuentran en campo cumpliendo con sus funciones pedagógicas y administrativas. Esta orientación se brindó considerando los resultados de la visita de verificación en sitio efectuada por el Centro Zonal durante el mes de septiembre, en la cual se identificaron observaciones relacionadas con empaques de alimentos rotos o deteriorados.*

*En la visita mencionada, se constató que algunos productos alimenticios presentaban daños menores en su empaque. Estos hallazgos fueron documentados mediante evidencias fotográficas y comunicados de forma inmediata a la Entidad Administradora del Servicio EAS ASAPIP, que procedió oportunamente a efectuar la reposición de los alimentos afectados, dejando registro de las acciones realizadas y garantizando la calidad de las raciones entregadas.*

*Cabe destacar que no se evidenció que la entrega anticipada de las RPP sea una práctica generalizada ni que obedezca a una intención de incumplir las condiciones contractuales. Por el contrario, esta situación responde a factores geográficos y logísticos del territorio, los cuales exigen realizar ajustes en la programación semanal con el fin de garantizar la cobertura total de las unidades de servicio en zonas rurales dispersas.*

*La semana de atención incluye tanto los encuentros comunitarios como los encuentros en el hogar, razón por la cual los agentes educativos desarrollan simultáneamente actividades pedagógicas y de acompañamiento familiar. En este contexto, la entrega anticipada de las RPP no constituye incumplimiento contractual, siempre y cuando se asegure la conservación, calidad y trazabilidad de los alimentos hasta el momento de su distribución a las familias. No obstante, cualquier modificación en la fecha o lugar de entrega debe ser notificada al supervisor del contrato, conforme a lo establecido en las cláusulas 3.6.2 y 3.6.5 del contrato vigente. Durante la vigencia contractual, la EAS no ha presentado eventualidades que impidan la entrega oportuna de los alimentos en las unidades de atención comunitaria. Las entregas se han realizado conforme al cronograma de rutas aprobado, garantizando la atención continua a las familias beneficiarias y el cumplimiento de los estándares establecidos por el ICBF.*

*En la revisión técnica se verificó que ASAPIP mantiene un control riguroso y documentado sobre los procesos de recepción, almacenamiento y distribución de los*

*alimentos, en cumplimiento con los lineamientos técnicos del ICBF y con las disposiciones establecidas en la Resolución 2674 de 2013 del Ministerio de Salud y Protección Social, así como en las resoluciones 810 de 2021, 2492 de 2022 y 5109 de 2005, que regulan las condiciones sanitarias, de rotulado y las buenas prácticas de manufactura en la manipulación de productos alimentarios.*

*Si bien durante la verificación no se evidenciaron incumplimientos significativos en materia de calidad, se recomendó fortalecer el proceso de inspección previa de los alimentos antes de cada entrega, especialmente en las zonas rurales, donde las condiciones de transporte y almacenamiento pueden aumentar el riesgo de deterioro en los empaques. Es importante resaltar que la entrega de los alimentos en cada Unidad Comunitaria de Atención (UCA) es realizada directamente por el personal contratado por la EAS para las labores de transporte y almacenamiento,*

*quienes son responsables de garantizar el adecuado manejo y conservación de los productos hasta el momento de su entrega final.*

*Como resultado de este proceso de revisión, se definieron las siguientes acciones de mejora: a partir de la siguiente semana de atención, la EAS verificará de manera anticipada los alimentos entre lunes y martes, antes de su distribución, garantizando la reposición inmediata de cualquier producto en mal estado. Durante la entrega final, se dejará constancia escrita y firmada por las familias, certificando que la entidad queda a paz y salvo con cada una de ellas. Esta medida busca fortalecer la transparencia del proceso, asegurar la satisfacción de las familias y mantener la confianza en la gestión del operador.*

*Adicionalmente, se recomendó reforzar la articulación interna entre la programación pedagógica de los agentes educativos y la logística de entrega de las RPP, de modo que se eviten sobrecargas laborales o desplazamientos innecesarios que puedan afectar el bienestar del talento humano.*

*En relación con la observación incluida en el reclamo sobre la supuesta falta de pago de transporte al personal educativo, la verificación permitió confirmar que la EAS ASAPIP ha cumplido de manera oportuna con el pago de este concepto desde el mes de febrero de 2025, conforme a las obligaciones contractuales. No se encontraron evidencias de retrasos ni de incumplimientos en este aspecto, por lo que se concluye que este punto no representa una vulneración a los derechos laborales ni a las condiciones establecidas en el contrato.*

*En conclusión, la verificación técnica permitió confirmar parcialmente los hechos descritos en el reclamo, específicamente en lo relacionado con el estado físico de algunos alimentos, pero no se comprobó una práctica reiterada de entrega fuera de los tiempos establecidos ni un incumplimiento contractual por parte de la EAS ASAPIP. La entidad actuó de manera diligente al reponer los productos afectados y ha demostrado su compromiso con el fortalecimiento de los mecanismos de control y coordinación logística.*

*Finalmente, se continuará realizando seguimiento técnico al proceso de entrega de las Raciones Para Preparar en el municipio de Planadas, con el propósito de garantizar la calidad de los alimentos, el cumplimiento de los lineamientos técnicos del ICBF y la adecuada atención a las familias beneficiarias.*

*Como soporte del presente informe, se anexan las evidencias fotográficas de la reposición de alimentos con empaques deteriorados, las planillas de nómina correspondientes al pago de transporte al talento humano, el cronograma de atención de encuentros comunitarios, las bitácoras de atención del servicio de Educación Inicial Campesina EIC documentos soporte del contrato 73002832025, que respalda las acciones realizadas y los resultados obtenidos en atención al reclamo SIM 1764779624”.*

Adicional a lo anterior, es importante aclarar que para el periodo septiembre-octubre del año 2025, desde el Centro Zonal Chaparral se adelantaron las visitas de verificación de calidad del servicio al contrato pedagógico 73002832025 en el marco de los encuentros comunitarios, en los cuales se hace la respectiva verificación de los alimentos suministrados por parte del contrato de alimentos 73003442025 del mismo operador ASAPIP.

En el mes de septiembre, con respecto al estado de los alimentos se encontraron deterioro del empaque primario de algunos alimentos como aceite, harina de trigo,

leche en polvo y arroz, por lo cual se le solicito al operador el reintegro de los alimentos que no cumplieran con las características de calidad e inocuidad, de las siguientes UCA: ARMENIA, SAN ISIDRO, MANGOS, ALTO SANO, GUAJIRA, ALTAMIRA, ANDES:

En el mes de octubre, no se evidenciaron afectaciones a los productos de las UC: PRIMAVERA, PUEBLITOS, CUMBRE, FLORIDA y PALOMAS

Adicional a lo anterior, en el marco de la revisión mensual de los soportes de control social del mes de octubre se evidencia situaciones particulares, en las siguientes UCA:1. UCA PLANADAS RURAL MAÑANA (735551130408): "A UNA MAMÁ LE QUEDARON LAS PAPAS EN MAL ESTADO", "QUE LA FRUTA ESTE EMPACADA ANTES DEL ENCUENTRO"; 2. UCA SAN ISIDRO (735551130409): "HABIAN PAPA EN MAL ESTADO"

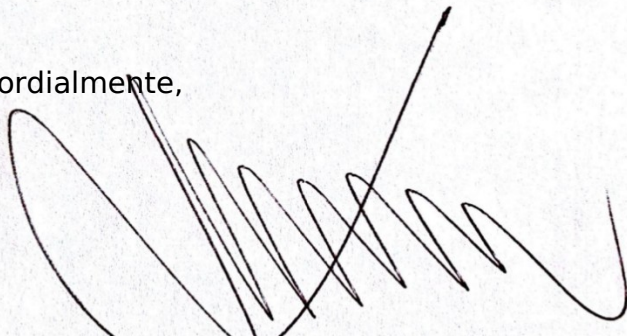
Por lo cual se le solicita a la EAS realizar las acciones respectivas para su respuesta ante los comités de control social, y dejar la evidencia en el marco del formato de verificación y reporte del mes de noviembre. No se evidencian otros reportes para las demás UCA del contrato de aportes 73002832025.

Anexos:

1. INFORME RESPUESTA A RECLAMO 1764779624.
2. GRUPOS DE ATENCION \_EIC\_PLANADAS
3. EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS ENTREGA DE REPOSICIONES RPP
4. BITACORA DEL SERVICIO

Los cuales, para su visualización, favor de solicitar a [jose.cuellar@icbf.gov.co](mailto:jose.cuellar@icbf.gov.co)

Cordialmente,



**JOSE DUVER CUELLAR GUZMAN**  
COORDIANDOR CENTRO ZONAL CHAPARRAL