Al contestar cite este número

Radicado No:
20265901000083901

Melgar, 05 de noviembre de 2026

Señor
ANONIMO ANINIMO TOLIMA
1 1 1
TOLIMA

Asunto: Respuesta petición SIM No. 1765311301

En atención a la petición SIM No. 1765311301 de fecha 14 de octubre de 2026, respetuosamente informo que la Regional Tolima en el marco de la mejora continua realizo visita en el CDI Mis Mejores Momentos del Municipio de Icononzo para atender las situaciones que expone en la menciona petición. A continuación, comparto la respuesta a cada uno de los puntos solicitados:

1. Realizar una visita de verificación sin previo aviso antes del 30 de octubre de 2026**, fecha señalada como finalización de la operación contractual, o adoptar oportunamente las medidas necesarias para que la revisión no se vea frustrada por el cierre de la operación.

La Dirección Regional a través del Grupo Interno de Trabajo de Prevención designo un servidor público de planta para visitar el CDI Mis Mejores Momentos el pasado 03/11/2026.

2. Disponer que la verificación sea coordinada por la **Dirección Regional Tolima**, con independencia funcional respecto de las personas cuya actuación se solicita revisar, y evitar que la queja sea evaluada exclusivamente por el Centro Zonal Melgar.

El servidor público designado para adelantar la visita en el CDI Mis Mejores Momentos hace parte del Grupo Interno de Trabajo Prevención.

3. Verificar las condiciones laborales, el ambiente de trabajo, el trato al talento humano y los posibles hechos de persecución, intimidación o acoso laboral, dando traslado a las autoridades competentes cuando corresponda.

El talento humano (agentes educativas, personal de servicios generales, coordinadora y auxiliar de enfermería) manifestó que existe un ambiente laboral tranquilo, con comunicación asertiva y trato cordial por parte del representante legal, la coordinación y la nutricionista del operador. Indicaron que no perciben situaciones de intimidación, persecución o acoso laboral.

4. Inspeccionar el sistema de cámaras instalado en la cocina, sus funciones de grabación de audio, las autorizaciones, los avisos de información, las políticas de tratamiento de datos, los accesos y la finalidad del sistema.

El talento humano señala que la EAS informo sobre la instalación de cámaras en la cocina, además indica la Coordinadora del CDI que el Representante Legal y la profesional en Nutrición son las únicas personas que tienen acceso a las grabaciones de audio y video. Por otra parte, la finalidad de la instalación de las cámaras obedece a un plan de mejora del Operador para prevenir posibles afectaciones de los estándares relacionados con el componente de Nutrición descritos en la Guía Operativa del Servicio, lo anterior, con el ánimo de dar cumplimiento al objeto de contrato. Además, la EAS en la entrada de la cocina tiene un aviso en el cual informa la presencia de las cámaras.

Finalmente, como Supervisora del contrato solicitare al Operador que nuevamente informe al talento humano y presente la evidencia que cuenta de la socialización de la siguiente información: existencia de cámaras, responsable de las grabaciones, finalidad de la captura, protección las imágenes y limitar su acceso y el cumplimiento de las políticas de tratamiento de datos personales.

5. Revisar los procedimientos de recepción, distribución, utilización, almacenamiento y disposición de alimentos, incluidos los remanentes y los productos relacionados con las inasistencias de beneficiarios

En el marco de las actividades de seguimiento y supervisión realizadas al contrato de aporte, no se ha identificado ninguna situación que afecte los procedimientos de recepción, distribución, utilización, almacenamiento o disposición de alimentos que sea atribuible de manera exclusiva al operador.

Respecto a los remanentes y a los productos asociados a las inasistencias de beneficiarios, es importante precisar que la supervisión contractual no tiene facultades para disponer de estos alimentos ni para determinar su destinación final, toda vez que dicha situación no se encuentra regulada ni asignada expresamente dentro de las obligaciones contractuales objeto de supervisión. No obstante, durante las acciones de seguimiento efectuadas se ha verificado el cumplimiento de las condiciones generales establecidas para el componente de nutrición, sin evidenciarse hallazgos que ameriten el inicio de actuaciones administrativas o contractuales relacionadas con este aspecto.

6. Revisar las actas, registros y antecedentes relacionados con la reunión del 6 de octubre de 2026 y con la queja anónima que presuntamente se presentó al inicio de la operación.

Respecto de la reunión realizada el día 6 de octubre de 2026, se informa que esta fue convocada por el representante legal de la ASOCIACIÓN MANGOVIPAZ y por la profesional en nutrición del operador, siendo invitadas la supervisora del contrato y el enlace técnico del servicio con el propósito de unificar criterios y fortalecer las orientaciones técnicas relacionadas con el componente de nutrición. En dicha reunión se abordaron principalmente aspectos asociados a la preparación y servido de alimentos por parte de las gestoras de alimentos, toda vez que en este componente se habían identificado la mayoría de las situaciones objeto de mejora durante el proceso de seguimiento contractual.

Frente a la presunta queja presentada al inicio de la operación, se tiene registro de una comunicación trasladada desde el área financiera, producto de llamadas de seguimiento realizadas al talento humano vinculado a la operación. En dichas verificaciones, la mayoría de las personas consultadas manifestaron recibir oportunamente sus pagos y señalaron no presentar novedades frente a la ejecución contractual. Sin embargo, una colaboradora reportó presuntas situaciones relacionadas con persecución laboral, acoso y sobrecarga laboral,

argumentando que una sabedora cultural tenía asignadas cuatro unidades comunitarias de atención.

En el trámite de verificación, el representante legal de ASOCIACIÓN MANGOVIPAZ presentó respuesta formal en la que rechazó las manifestaciones de presunto acoso laboral y expuso las razones administrativas y operativas que sustentaban las decisiones adoptadas respecto de la colaboradora mencionada, indicando además que la distribución de talento humano se encontraba ajustada a lo establecido en la guía operativa del servicio. Una vez revisada la información disponible, la situación no derivó en la apertura de actuaciones administrativas adicionales ni escaló a otras instancias competentes, por no encontrarse elementos que permitieran concluir la configuración de un incumplimiento contractual o una situación que requiriera medidas adicionales por parte de la supervisión.

7. Adoptar, dentro de las competencias del ICBF, las medidas administrativas, preventivas o contractuales a que haya lugar si se comprueban incumplimientos, e informar o remitir los hechos a las autoridades competentes cuando corresponda.

En el marco de sus competencias, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar- ICBF, a través del ejercicio de supervisión contractual, realiza seguimiento permanente a la ejecución del contrato de aporte con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, normativas y operativas a cargo del operador. Cuando se identifican presuntas situaciones de incumplimiento, se adelantan las actuaciones administrativas y contractuales correspondientes, garantizando el debido proceso y el derecho de contradicción del contratista. Asimismo, cuando los hechos conocidos exceden la competencia de la supervisión o requieren intervención de otras autoridades, estos son puestos en conocimiento de las instancias competentes para lo de su cargo.

Para el caso objeto de la presente petición, de las verificaciones realizadas por el ICBF y de la información recopilada durante las actuaciones de seguimiento adelantadas, no se evidenciaron elementos que permitieran establecer incumplimientos contractuales o situaciones que hicieran procedente la adopción de medidas administrativas, preventivas o contractuales adicionales a las ya desarrolladas por la entidad. No obstante, el contrato continuará siendo objeto de seguimiento dentro de las competencias de supervisión establecidas.

El ICBF agradece su interés y compromiso con el fortalecimiento de la prestación de los servicios, así como los aportes realizados, los cuales contribuyen al mejoramiento continuo de los procesos de seguimiento, control y garantía de derechos de los niños, niñas y sus familias.

Cordialmente



ERIKA JOHANNA IBAÑEZ CASTILLO
Profesional Especializado
Supervisora contratos

Aprobó: Erika Johanna Ibañez Castillo – Supervisora contratos Primera Infancia
Reviso Erika Johanna Ibañez Castillo – Supervisora contratos Primera Infancia
Proyectó: Erika Johanna Ibañez Castillo. – Supervisora contratos Primera Infancia