

Al contestar cite este número



Radicado No:  
202559002000082831

Ibagué, 2025-10-29

**Señor(a):**  
**PETICIONARIO ANONIMO**  
**Ibagué - Tolima**

**Asunto: RESPUESTA A DERECHO DE PETICION RECLAMO SIM 30566456 DE  
FECHA 17 DE OCTUBRE DE 2025.**

Reciba un cordial saludo estimado señor(a), 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 30566456 DE FECHA 17 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 30566456 DE FECHA 17 DE OCTUBRE DE 2025, para lo cual se 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

[www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)



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.251 de 27 de octubre de 2025**, la cual se concluyó con la siguiente decisión:

“Teniendo en cuenta lo reportado por la coordinadora de la modalidad, la revisión documental, y a la entrevista realizada a una muestra aleatoria de usuarios, por parte de la profesional del equipo de apoyo a la supervisión y de acuerdo con las competencias funcionales de verificación al cumplimiento de las obligaciones contractuales en el marco del contrato de aporte No.73004932025, se pudo identificar que de acuerdo con el **DERECHO DE PETICIÓN RECLAMO SIM 30566456**, según reporte realizado en la mesa pública del Centro zonal Galán que se llevó a cabo el día 17 de octubre de 2025, en el cual se registró petición en el formato “Proceso de Relación con el Ciudadano - Registro en Buzón de Peticiones”. Se pudo identificar que la entidad contratista realiza la entrega y suministra los elementos de higiene y aseo personal para los usuarios según lo requerido en el **MANUAL OPERATIVO MODALIDADES Y SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES, CON PROCESO ADMINISTRATIVO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS vs 2**, además en la revisión de las herramientas de participación buzón de sugerencias no se identificó ninguna queja, petición o sugerencia relacionada con los elementos de higiene y aseo que son entregados para los usuarios”.

Conforme lo expresado anteriormente, no se identificó presuntos Incumplimientos por parte del operador frente a las obligaciones contractuales suscritas en el contrato de aporte No.73004932025.

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 30566456**.

**Cordialmente,**



**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