Al contestar cite este número

Radicado No:
20243100400021008 1

Ciudad, 2024-10-10

Hermana
MARÍA AMANDA MIRANDA BETANCUR
Representante Legal
INSTITUTO DE HERMANAS FRANCISCANAS DE SANTA CLARA
Modalidad Internado - Sede Girardota
Correo electrónico: coordinacioninternado@hogarsantaclara.org - direccion@hogarsantaclara.org
Dirección: Kilómetro 1 - Vereda San Andrés - Girardota
Teléfono: 316 518764

Requerimiento ante presunto incumplimiento al contrato de aporte N. 05006582024 de 2024, con vigencia del 1 de abril del 2024 al 30 de noviembre del 2024 **ASUNTO:** Requerimiento ante presunto incumplimiento al contrato de aporte N. **05006582024** de **2024**, con vigencia del 1 de abril del 2024 al 30 de noviembre del 2024.

Con fundamento en la competencia conferida a los supervisores en cuanto al seguimiento del cumplimiento de las obligaciones contractuales contenidas en los contratos de aporte y los convenios interadministrativos, en este caso del contrato de aporte N. 05006582024 de 2024 y su facultad para solicitar informes y aclaraciones sobre el desarrollo del mismo, remito el presente requerimiento en el que se exponen de manera clara y detallada los hechos constitutivos de presuntos incumplimientos al Contrato de Aporte suscrito entre Jorge Iván Montoya Vélez, mayor de edad, vecino de la ciudad de Medellín, identificado con la cédula de ciudadanía N° 3.377.448 en calidad de Director Regional Antioquia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF y María Amanda Miranda Betancur identificada con cédula de ciudadanía N° 42677536 en calidad de representante legal del Instituto de Hermanas Franciscanas de Santa Clara - modalidad internado.

Es oportuno señalar que de acuerdo con la relación contractual derivada del contrato de aporte N. 05006582024 de 2024, es obligación de la entidad contratista "Atender durante la ejecución del contrato, los requerimientos, instrucciones y recomendaciones que le imparta el ICBF, para una correcta ejecución y cumplimiento de sus obligaciones." (7. OBLIGACIONES. 7.1 Obligaciones del Contratista. 7.1.1 Obligaciones Generales del Contratista. Numerales 2 y 6).

HECHOS

PRIMERO: Desde el Centro Zonal Aburrá Norte del Instituto Colombiano de Bienestar
Familiar – ICBF – Regional Antioquia, se lleva a cabo la labor de supervisión y control a la ejecución del contrato de aporte N. 05006582024 de 2024, a cargo de la profesional especializada Helen Jeleny Villada Pérez quien la ejerce de acuerdo al Estatuto General de la contratación de la Administración Pública y decretos reglamentarios, el Estatuto Anticorrupción, el Manual de contratación del ICBF, la Guía de Supervisión de contratos y convenios suscritos por el ICBF y demás normas expedidas para el efecto.

SEGUNDO: El día martes 1 de octubre de 2024, se direcciona a la supervisión del contrato de aportes N. 05006582024 la solicitud:

Reporte Sim 1020455160: " *Celular: 3015561521-3126050643, Correo electrónico: yuripinned@gmail.com y se encuentra domiciliada en la Calle 55H # 06 – 07 barrio Caicedo del Municipio de Medellín, Antioquia, en su calidad de madre de la menor de edad SNCP con TI. 1013349717 de 12 años. Reporta lo siguiente: "quiero saber cómo puedo reunirme con la Defensora de Familia que tiene el caso de mi hija, me siento muy preocupada porque ella en el internado Santa Clara donde esta vive con miedo, es temerosa, me dice que las compañeras del internado la han agredido físicamente en varias ocasiones, la he visto con morados, esta última vez que fui tenía un hueco en la pierna, una niña de allá también le cortó el cabello el mes pasado. Me dice que pone quejas en el internado y no hacen nada, no la ayudan. Yo la verdad fui a pedir ayuda en ese momento en el ICBF porque me quedaba complejo cuidarla, pero ya tengo unas mejores condiciones para tenerla y quiero recuperarla, por eso quiero reunirme con la Defensora del caso". Por lo anterior, solicita pronta intervención del ICBF*."

TERCERO: El día lunes 7 de octubre de 2024, se direcciona a la supervisión del contrato de aportes N. 05006582024 la solicitud:

Reporte SIM 1764325466: *"10/04/2024) Se recibe petición desde el formulario Web de PQRs tipificada por parte del ciudadano como tipo de petición REPORTE DE AMENAZA O VULNERACIÓN DE DERECHOS, en la cual expone lo siguiente: Buenas tardes, yo vivo en la vereda san Andrés y quiero dar a conocer una situación, el día de ayer se voló una niña del hogar Santa Clara creo que se llama angie o Jenifer no recuerdo. Ella pasó por mi casa y me dijo que se había escapado del internado porque estaba cansada de los abusos que tienen las monjas y los trabajadores con ellas, que esas monjas con muy malas y las tratan mal, que muchacho que trabaja en la cocina las trata mal y las humilla con comida, que hay un señor conductor que se llama Luis y que el otro se llama Jorge y que son muy morbosos con ellas. Que ella se fue porque ya estaba cansada de eso y que si la vulneraban allá que mejor se iba para que la vulnerara la familia ella dice que le da pesar con las niñas que van al psiquiatra que por qué nunca las entienden y las tratan mal. Espero que ustedes puedan ir a verificar que eso esté bien. Da tristeza que desde que cambió tanto todo allá las niñas se vayan a buscar peligros a la calle porque allá sólo están para recibir la plata. Eso queda en la vereda San Andrés de Girardota y el convento se llama hogar Santa Clara."*

FUNDAMENTOS TÉCNICOS:

Es importante precisar desde la supervisión del contrato de aporte N.005006582024 de 2024 lo siguiente:

El **LINEAMIENTO TÉCNICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN DIRIGIDO A NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN LAS MODALIDADES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS. Versión 1 con fecha 27/07/2021.**

3.1 Objetivo general
Establecer las directrices que se deben cumplir para la atención a los niños, las niñas, los adolescentes en las modalidades de restablecimiento de derechos establecidas, con el fin de superar las situaciones de amenaza y /o vulneración de derechos; generar condiciones y gestionar oportunidades para el restablecimiento y goce efectivo de los mismos." Página 20.

En referencia a la Descripción del Proceso de atención se señala que el: *"proceso de atención se concreta mediante el componente estratégico que es el Método de Administración de Casos, a través de (3) tres hitos: Estos a su vez se organizan en cinco (5) momentos como lo describe el siguiente esquema": "A continuación se describe en detalle cada uno de los hitos del proceso de atención: Hito 1: Prospectiva del caso"*

***Momento 1**: Evaluación integradora*
***Momento 2**: Diseño del plan de caso Hito 2: Gestión del caso*
***Momento 3:** Implementación del plan del caso Hito 3: Consolidación del cambio*
***Momento 4**: Reunificación*
***Momento 5**: Reintegración y cierre del caso*

Ahora bien, al referirse al ítem de seguimiento del proceso de atención, se indica:

5.3 Seguimiento del proceso de atención

Para el seguimiento del proceso de atención se llevara registro de las atenciones en el anexo 79 historia de atención entendida como aquella que repose en la modalidad o servicio80

Para el seguimiento en el anexo de la historia de atención se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:
■ *La frecuencia se establecerá a partir del nivel de complejidad establecido en el plan y seguimiento del caso (…)*
■ *El seguimiento se registrará en el área del profesional según corresponda de acuerdo con la necesidad identificada en el plan de caso o informe de seguimiento del plan de caso .*
■ *De considerarse necesario modificar la frecuencia del seguimiento por que las caracteristicas de complejidad del caso han cambiado esto se debe establecer en análisis o reunion de caso o en el momento de realizar el seguimiento del plan de caso.*
■ *No aplica valoración, ni seguimiento para profesional en Nutrición.*
■ *La evidencia de actividades grupales van registradas en las evidencias del PIYC.*
(…)

De otra parte, la **Guía de Orientaciones para la Prevención y Manejo de Situaciones de Riesgo de los Niños, Niñas y Adolescentes en las Modalidades y Servicio de Restablecimiento de Derechos, V7 de fecha 06/06/2023** define:

4.3.3.2 Acciones de detección y atención de violencias

Página 13-14

*"**Omisión o negligencia:** se refiere a la falta de protección y cuidado mínimo del niño, niña o adolescente por parte de progenitoras(es) o personas encargadas de su*

cuidado. Existe negligencia cuando no hay protección frente a la exposición al peligro, ni atención o satisfacción de las necesidades básicas de los niños, niñas y adolescentes, sean estas físicas, psicológicas, educativas o de salud, teniendo los medios, el conocimiento y el acceso a la prestación de servicios. "Una organización que no tiene una política de protección, o que no toma las medidas necesarias para garantizar la formación de sus profesionales y la transformación de sus espacios laborales en espacios seguros y protectores, está siendo negligente con los niños, niñas y adolescentes que tiene a su cargo puesto que no los está protegiendo adecuadamente"31

4.4 SOBRE EL CÓDIGO ÉTICO

"El artículo 18 del Código de Infancia y Adolescencia – Ley 1878 de 2018, menciona que los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a ser protegidos(as) contra todas las acciones o conductas que causen muerte, daño, o sufrimiento físico, sexual o psicológico, las cuales pueden derivarse de sus "padres, de sus representantes legales, de las personas responsables de su cuidado y de los miembros de su grupo familiar, escolar, comunitario". También, como fue indicado en acápites anteriores, la Ley 2089 de 2021, enfatiza la prohibición del castigo físico, los tratos crueles, humillantes o degradantes y cualquier tipo de violencia contra niños, niñas y adolescentes120, la cual se extiende a cualquier otra persona encargada de su cuidado121 , en cada uno de los diferentes entornos en los que transcurre la niñez y la adolescencia cuestión que motivó la inclusión dentro del Código de Infancia y Adolescencia del artículo 18 A que hace referencia al derecho al buen trato.

Paginas 75 a la 77

4.4.1 Aplicación

4.4.1.1 RESPONSABILIDAD DEL TALENTO HUMANO

Cada persona que labore en el operador de la modalidad o servicio de restablecimiento de derechos será responsable de leer y comprender este Código Ético. De igual manera, deberá informar a las(os) beneficiarias(os) de sus servicios y a las personas bajo su cuidado, que está obligado a observar el presente Código dentro y fuera de las instalaciones del operador, así como de la forma en que pueden denunciar las faltas al mismo y cuáles son las personas ante las cuales pueden dirigirse en estos casos. Asimismo, tendrán el deber de informar a quien corresponda, de las infracciones del presente Código que estén bajo su conocimiento, en atención al procedimiento establecido para tal fin.

4.4.1.2 RESPONSABILIDAD DE QUIENES EJERCEN CARGOS DE COORDINACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO

Las personas que tengan cargos de coordinación o direccionamiento dentro del operador de la modalidad o servicio de restablecimiento de derechos deberán propiciar una cultura de observancia en sus áreas de autoridad; recibiendo la información sobre las infracciones al presente Código, de manera atenta, imparcial y discreta, por lo cual es importante fomentar espacios de diálogo permanente.

De igual manera, serán las (os) encargadas(os) de atender las situaciones que se presenten con personas que no tienen una permanencia de trabajo con el operador, cuando se presenten conductas que sean inaceptables o incompatibles con la garantía de protección de las niñas, niños y adolescentes beneficiarias(os) de la modalidad o servicio de restablecimiento de derechos; tomando todas las medidas que correspondan.

Dentro de lo posible, deberán velar porque dentro de los contratos se establezcan cláusulas donde se indique que en caso de que se presenten infracciones al Código Ético, se dará el reemplazo de la persona; o, se rescindirá el contrato, además de las acciones legales que, en atención a la situación, deban adelantarse a nivel penal, disciplinario o administrativo.

Los operadores de las modalidades de restablecimiento de derechos deberán advertir dentro de los contratos y órdenes de prestación de servicios profesionales que suscriban, que, cualquier infracción al Código Ético podrá dar lugar a la terminación unilateral del mismo, además de las acciones de tipo penal, disciplinario o administrativo, a que haya lugar

Las personas que proporcionamos atención y cuidado o trabajamos directa o indirectamente (sin importar el tipo de vinculación) con los niños, las niñas y adolescentes; o, venimos a realizar una actividad permanente o temporal en las instalaciones de (colocar el nombre del operador de la modalidad de restablecimiento o servicio de restablecimiento de derechos), en atención a los estándares internacionales de protección de los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes establecidos entre otros, en la Convención de los Derechos del Niño [niñas y adolescentes], el Código de la Infancia y la Adolescencia – Ley 1098 de 2006 y a la Ley 2089 de 2021123 y demás normativa y jurisprudencia internacional y nacional:

Nos comprometemos dentro y fuera de este operador a:

1) Mantener los más altos niveles de rendición de cuentas, eficiencia, competencia, integridad y transparencia en la prestación del servicio en el marco de las acciones de restablecimiento de derechos adelantadas a favor de niños, niñas y adolescentes; o, por las cuales se dio mi vinculación con el operador.

2) Asumir un rol de consideración y respeto hacia los niños, las niñas y adolescentes como sujetos de derechos y exigirlo de igual manera a quienes estén en interacción con ellos y ellas.

3) Respetar la privacidad y el derecho a la intimidad de los niños, las niñas y adolescentes.

4) Compartir con los niños, las niñas y los adolescentes, actividades en el marco del respeto, la confianza, la empatía y el buen trato.

5) Garantizar a los niños, las niñas y los adolescentes, la atención y cuidados necesarios para su desarrollo integral, tanto físico como cognitivo, relacional, emocional, espiritual y ético de acuerdo con el proceso de atención establecido para cada modalidad.

6) Prevenir la ocurrencia de situaciones violencia, discriminación, explotación, estigmatización o cualquier acción u omisión que atente contra los derechos fundamentales de los niños, las niñas y los adolescentes; y, abstenerse de realizar comportamientos o expresiones de discriminación, rechazo, indiferencia u otros tratos que afecten la salud mental, emocional o física de los niños, las niñas y los adolescentes.

Con respecto al trato con los niños y las niñas nunca será aceptable:

- *Imponer sanciones o castigos124 que atenten contra la integridad física o mental y el desarrollo de la personalidad de niños, niñas y adolescentes, especialmente aquellos que constituyan tortura o tratos crueles, inhumanos o degradantes; incluidas las medidas de aislamiento, incomunicación con sus familiares, redes vinculares y/o comunidades étnicas; o, cualesquiera otras formas de violencia física o psicológica que puedan poner en peligro la salud*

física o mental de conformidad con las normas internacionales de derechos humanos.

- *Hacer uso de la fuerza o medidas de coerción de cualquier tipo o actos de violencia física, verbal, psicológica, sexual o negligencia en el cuidado de los niños, las niñas o los adolescentes.*

4.4.1.3 Responsabilidad institucional

Deberán establecer mecanismos que aseguren las normas de conducta más estrictas tanto en las relaciones profesionales internas y externas, como en las acciones a adelantar en el marco de la prestación del servicio de protección a favor de las niñas, niños y adolescentes beneficiarias(os) del mismo.

También, deberán considerar que todo el talento humano y colaboradoras(es) reciban capacitación o inducción inicial sobre por qué es necesaria la salvaguarda y protección de las niñas, niños y adolescentes beneficiarias(os) de las modalidades y servicio de restablecimiento de derechos, tomando consciencia de la importancia de informar cualquier situación que ponga en riesgo o genere amenazas o vulneraciones a sus derechos. Esto incluye las asistencias técnicas que sean desarrolladas por el operador o el ICBF (en sus diferentes niveles: Centro Zonal/Regional/Sede Nacional), relacionada con este tema, así como con acciones sobre sus responsabilidades y competencias, dentro de las cuales debe incorporarse la obligatoriedad de la firma de este Código.

4.4.2 Acciones prioritarias

Con el fin de generar entornos seguros dentro de las modalidades y servicio de restablecimiento de derechos, es importante informar de situaciones de discriminación, explotación o violencia en contra de las niñas, niños o adolescentes; lo cual deberá adelantarse con rapidez, confidencialidad, credibilidad y garantizando la dignidad, integridad e intimidad de las niñas, niños y adolescentes involucradas(os).

Todo lo anterior, como compromiso con la tolerancia cero a cualquiera de estas situaciones, pues el objetivo es asegurar que todas(os) las beneficiarias(os) sean respetadas(os) y protegidas(os) durante su estancia provisional o definitiva dentro del sistema de protección.

Para lo anterior, se enlistan estas recomendaciones en caso de detectar vulneraciones al Código Ético:

■ *Dar traslado inmediato a quienes ejerzan la coordinación de las modalidades y servicio, la supervisión de los contratos de aporte y demás personas de quien se espera que emprenderán con prontitud acciones de intervención.*

■ *Garantizar que toda información, sea canalizada correctamente y tratada con la mayor confidencialidad*

■ *Presentar las denuncias penales y/o quejas administrativas, fiscales o disciplinarias ante la entidad competente para tal fin, según el caso*

■ *Considerar como una infracción al Código Ético, las acusaciones que se informen cuando estas faltan a la verdad, las cuales estarán sujetas a medidas disciplinarias a discreción de quienes tienen las competencias decisorias respectivas*

sus espacios laborales en espacios seguros y protectores, está siendo negligente con los niños, niñas y adolescentes que tiene a su cargo puesto que no los está protegiendo adecuadamente”31”

Pagina 43

En el marco del proceso de atención pueden considerarse entre otras, los siguientes aspectos para garantizar la prevención de situaciones de violencia:

• Observación de las conductas relacionales presentadas entre beneficiarios(as), así como entre estos(as) y los(as) profesionales y demás personas participantes dentro del proceso de atención; y, en el caso de hogares sustitutos con hijas(os) biológicos, nietas(os), sobrinas(os), entre otras(os) de las familias sustitutas, que hagan parte de la unidad familiar; a fin de detectar o intervenir en casos que puedan derivar en violencias.

• Promocionar relaciones no violentas y de colaboración entre beneficiarios(as), donde se promueva el respeto por las diferencias étnicas, de género o discapacidad.
• Potenciar el trabajo en equipo y estimular la colaboración y ayuda mutua en todas las actividades a desarrollar en el operador u hogar sustituto.

• Fomentar las habilidades para afrontar las situaciones estresantes y los eventos vitales y establecer relaciones saludables con pares y redes de apoyo.

• Llevar a cabo de manera periódica (mínimo una vez al mes) acciones de sensibilización, promoción y prevención que estén dirigidas al talento humano que hace parte de los operadores de las modalidades de restablecimiento de derechos, lo que incluye a voluntarios(as), pasantes y practicantes; así como a las madres y padres sustitutas(os) y demás profesionales que tengan relación directa o indirecta con los niños, niñas y adolescentes a fin de prevenir los diferentes tipos de violencia (física, psicológica, sexual), omisión o negligencia, tomando en cuenta lo establecido en el Código Ético.

• Reconocer y poner en práctica el Código Ético

• Promover la educación integral en derechos sexuales y reproductivos de acuerdo con el curso de vida, con el objetivo de fomentar su ejercicio de manera segura, responsable y respetuosa Se proponen como temas para estos procesos formativos (talleres, seminarios, simposios, grupos focales, grupos de estudio, etc.), entre otros los siguientes:

• Convención sobre los derechos del niño y la normativa nacional de protección integral y garantía de derechos.

• Prevención de violencias contra niños, niñas y adolescentes: factores de riesgo, indicaciones de detección y afectaciones.

• Disciplina y parentalidad positiva.

• Prevención de violencias basadas en género que incluya identidades y expresiones de género, orientaciones sexuales diversas, eliminación de estereotipos, promoción de la igualdad y educación no sexista.

• Identificación de riesgos digitales, estrategias para el uso responsable de las diferentes plataformas y redes sociales.

• Estrategias de cuidado y de prevención frente a la ocurrencia de violencia sexual

• Reconocimiento del cuerpo

• Relación con el cuerpo y su cuidado.

• Tipologías de violencias en contra de niños, niñas y adolescentes.

• Ruta de atención intersectorial a víctimas de violencia sexual (sector salud, justicia, protección)

• Derechos sexuales y reproductivos

• Socialización y conocimiento de los canales de denuncia ante situaciones de vulneración de derechos, entre ellas la violencia sexual.

• Uso de redes sociales: límites de acuerdo con la edad, acceso informado y seguro; y nuevas tecnologías.

• Concepciones en niños, niñas y adolescentes sobre las violencias, las relaciones de superioridad manifiesta y el consentimiento.

• Reconocer el Código Ético y ponerlo en práctica

• Análisis de comportamientos y actividades que promueven y naturalizan las violencias basadas en género, como, por ejemplo, los micromachismos

• Masculinidades100 positivas, que sean potenciadoras de la equidad, que favorezca el crecimiento personal y mejore la calidad en las relaciones entre hombres y mujeres; generando así mayores responsabilidades en el cuidado de las demás personas y de sí mismos.

Por lo anterior, en las acciones para la promoción de masculinidades positivas, sean de información, educación o comunicación, estas deben partir de los siguientes mínimos101:

o Que niños y adolescentes hombres no hagan uso del poder para imponerse sobre otras personas.

o Promover formas justas de vivir en sociedad.

o Estar consciente de la construcción cultural de la masculinidad, promover la no violencia entre pares y cuestionar la visión esencialista de los conceptos de masculinidad y feminidad.

o Aceptar otras manifestaciones de la masculinidad distintas de la tradicional, cuestionar la concepción tradicional de la misma y oponerse al machismo.

o Reconocer las consecuencias negativas que el machismo ha traído a las relaciones interpersonales.

o Ser capaz de desarrollar capacidades positivas de los dos géneros, no ver amenazada su masculinidad por compartir sus puntos de vista con las niñas y adolescentes mujeres.

(…)

4.3.3.2 Acciones de detección y atención de violencias

Será siempre una responsabilidad en hogares sustitutos y en operadores de modalidades de restablecimiento de derechos la identificación temprana de cualquier tipo de violencia ejercida entre pares o por un(a) profesional, madre y/o padre sustituto(o), miembros de la familia u otros(as) colaboradores(as), en contra de un niño, niña o adolescente, así como adelantar las acciones pertinentes para la protección de su integridad física, mental, emocional y sexual.

En el caso de la violencia física y psicológica, es importante hacer una revisión de todas las acciones y prácticas que se desarrollan en estos espacios pues algunas se han naturalizado como formas apropiadas para la educación, especialmente frente a los llamados de atención y medidas correctivas, donde se manifiestan y justifican asimetrías de poder y/o autoritarismo.
Especialmente para quienes coordinan los espacios o realizan supervisiones a los contratos de aporte, deberán tomarse en cuenta algunos signos y síntomas que pueden indicar que un niño, niña o adolescente se encuentra ante una situación de violencia. Algunos de estos pueden ser:

Tabla 11. Algunos signos y síntomas de presencia de situaciones de violencias en niños, niñas y adolescentes Tipo de violencia	***Signos o síntomas***
Violencia física	** En piel y tejidos blandos: Eritemas, hematomas, laceraciones y rasguños de poca extensión hasta múltiples lesiones de gran extensión donde hay sospecha de compromiso de otros órganos, herida en pared abdominal, párpados, boca, lengua.* ** Sistema músculo Esquelético: lesiones de ligamento y tendones, esguinces musculares, luxaciones, fracturas.* ** Sistema Nervioso Central: traumatismo encefalocraneano desde leves hasta moderados y severos. Pérdida de conciencia, convulsiones, estado de coma, hematomas intracraneales.* *Otros Sistemas: Lesiones cardiopulmonares, broncoaspiraciones104.*
Violencia psicológica	*Ansiedad, vocabulario soez, agresividad, llanto injustificado, actitud de evasión o docilidad excesivos, retraimiento, autolesiones, bajo o nulo rendimiento académico. Manifestaciones psicosomáticas (dolores de cabeza, mareos, cólicos, crisis conversivas, trastornos gastrointestinales).*

	Depresión, negatividad, inseguridad, miedo, crisis de pánico, intento de suicidio, timidez, retraimiento, mutismo, aislamiento social. Dificultad para establecer relaciones con otras personas, agresividad. Poca expresividad, intolerancia, resentimientos. Ruptura de lazos familiares, consumo de sustancias psicoactivas y/o alcohol105 .
Negligencia	*Aparente falta de supervisión, alta permanencia en soledad sin supervisión, higiene deficiente, falta de ropa o poco higiénica, falta de suministros para satisfacer las necesidades físicas, tomar alimentos o dinero sin permiso; ocultar alimentos para más tarde; registro de asistencia escolar deficiente.* *Crecimiento deficiente, o aumento de peso o sobrepeso, con deficientes hábitos de higiene, falta de atención adecuada de problemas médicos, dentales o psicológicos o falta de una atención de seguimiento necesaria.* *Aislamiento de pares o las actividades de rutina, cambios en el comportamiento, como agresión, enojo, hostilidad e hiperactividad, o cambios en el rendimiento escolar; depresión, ansiedad o miedos inusuales, o una pérdida repentina de la confianza en sí mismo106 .*

A continuación, se establecen los parámetros a tener en cuenta para dar respuesta a estas situaciones de violencia las actividades que se exponen a continuación:

No.	***Actividad***	***Responsable***	***Registro***
1	*Informar de manera INMEDIATA y por el medio más expedito a quien coordina la modalidad de restablecimiento de derechos, una vez se tenga conocimiento de posibles situaciones de violencia física, psicológica, sexual o negligencia hacia niños, niñas o adolescentes. La inmediatez para el reporte implica que debe ser en el mismo momento, no importa la hora ni si es en fin de semana o festivo.* *El operador deberá realizar un informe en el que se registre la situación, describiendo claramente los hechos (fecha, hora, lugar), circunstancias en las cuales fue identificada la situación de violencia, identificación del niño, niña o adolescente afectado(a) y de la presunta persona agresora, para poner en conocimiento a la autoridad administrativa, con el fin de que esta comunique a la familia y adelante la activación de rutas intersectoriales correspondientes. Esto último salvo si, el operador ya ha activado la ruta*	*Quien conoce de los hechos* *Coordinador(a) de la modalidad*	*Informe de la situación de violencia o negligencia*

	en salud y si dicho sector ha puesto en conocimiento del sector justicia la situación. *Nota: Si la presunta persona agresora es el (la) Coordinadora, se deberá informar a cualquier integrante de la Junta Directiva de la Institución.*		
2	*Separar de manera inmediata, a la presunta persona agresora de la atención directa e indirecta de los niños, niñas y adolescentes, en atención a la solicitud elevada por el (la) supervisor(a) de contrato.* *En casos de violencia entre beneficiarios(as) se deberá separar o reubicar a la presunta persona agresora, esto último estará a cargo de la autoridad administrativa107.* *Nota 1: si el traslado o la ubicación no es efectiva de manera inmediata, la autoridad administrativa tendrá que continuar gestionando prioritariamente el mismo; y, el operador tendrá que generar estrategias de mayor vigilancia y control sobre la situación.*	*Quien conoce de los hechos* *Supervisor(a) de contrato* *Empleador(a) del operador* *Coordinador(a) de la entidad administradora del hogar sustituto* *Junta Directiva de la Institución* *Autoridad administrativa*	*Informe Situación Violencia o Negligencia*
3	*Informar de manera INMEDIATA la situación presentada a través de correo electrónico a la autoridad administrativa y a quien supervisa el contrato.* *Nota: si el caso se presenta en un hogar sustituto, la autoridad administrativa retirará y reubicará de manera inmediata a todos los niños, niñas o adolescentes que encuentren allí, cuando el (la) presunto(a) agresor(a) sea integrante de la familia. De igual manera deberá informar a la familia biológica o red vincular sobre el nuevo lugar de ubicación.* *Así mismo informar a la coordinación del respectivo Centro Zonal para que en los casos de la modalidad hogar sustituto se inicie*	*Coordinador (a) del operador* *Madre o padre sustituto* *Autoridad Administrativa* *Profesionales de hogares sustitutos directos cualificados*	*Correo Electrónico* *Historia de Atención* *SIM- Módulo Beneficiarios*

	paralelamente el procedimiento establecido en la Resolución 5062 de 2021108. *En el caso de la modalidad hogar sustituto administrada directamente por el ICBF, la situación deberá ser informada a la Coordinación del Centro Zonal ICBF que tenga a cargo el seguimiento de la unidad de servicio.*		
4	*Identificar si el niño, niña o adolescente víctima de la presunta situación de violencia o negligencia, requiere atención por el sector salud.* *En los casos de violencia sexual ocurridas entre beneficiarios(as), deberán remitirse a valoración médica tanto a la víctima como a la*	*Auxiliar de enfermería y/o psicóloga de la modalidad del operador*	*Valoración y Atención* *Epicrisis*
5	*Registrar el evento presentado en la bitácora de la institución o cualquier otro documento similar, así como en la historia de atención 109con todos los datos respectivos del niño, niña o adolescente, circunstancias de tiempo, hora y lugar; traslado, recomendaciones médicas respectivas y demás información relevante que dé cuenta de las acciones de remisión al sector salud.*	*Formador (a) del operador Madre o padre sustituto(a)*	*Bitácora o minuta de la institución Historia de Atención SIM – Módulo Beneficiarios*
6	*Registrar el reporte de la situación de violencia física, psicológica, omisión o negligencia presentada en modalidades de restablecimiento de derechos en el registro PRD_935 del SIM; y, su seguimiento en la PRD_936 del SIM.* ***Nota:*** *los hechos de violencia sexual serán registrados en la PRD_937.*	*Autoridad administrativa Equipo técnico interdisciplinario*	*SIM- Módulo Beneficiarios*
7	*Informar a la familia del niño, niña o adolescente sobre la situación presentada de manera inmediata, dejando constancia en la historia de atención y registro en el SIM.*	*Autoridad Administrativa Equipo técnico interdisciplinario*	*Historia de Atención SIM- Módulo Beneficiarios*
8	*Indagar con el niño, niña o adolescente sobre la situación presentada, de la cual se levantará un acta con firma de los(as) profesionales que intervinieron en la misma, la cual deberá ser enviada al (a la) Coordinadora(a) de la modalidad. Esta indagación no debe versar sobre circunstancias de tiempo, modo y lugar en el que sucedieron los hechos, por ser competencia de la Fiscalía General de la Nación, ya que esto*	*Profesional equipo psicosocial del operador Autoridad Administrativa y su equipo técnico interdisciplinari*	*Acta de Reunión operador Informe de Entrevista*

	generaría una revictimización. Se sugiere entablar un diálogo espontáneo, en un lugar que dé confianza y tranquilidad, donde se debe escuchar asertivamente y dando las explicaciones sobre las acciones que se adelantarán para ofrecerle ayuda ante lo ocurrido. *De igual manera, en los casos donde el (la) presunto agresor(a) es un(a) cuidador(a), se deberán identificar y entrevistar a los(as) demás niños, niñas y adolescentes que estaban bajo su encargo.* *Nota: para todos los casos de violencia sexual las valoraciones serán realizadas por el equipo psicosocial de la autoridad administrativa conforme a la Guía del equipo técnico interdisciplinario en PARD110 .* *En el caso de la modalidad hogar sustituto administrada directamente por el ICBF, las valoraciones las realizará la autoridad administrativa y su equipo técnico interdisciplinario.* *En la modalidad hogar sustituto no solamente se deberá entrevistar a los niños, niñas y adolescentes que se encuentren en PARD, sino también será necesario adelantar las entrevistas con todas(os) las(os) menores de edad del hogar sustituto.*	*o Profesionales de hogares sustitutos directos cualificados*	
9	*Realizar máximo al día siguiente de conocerse el evento y tener los resultados de la intervención en salud un informe que cuente como mínimo con los siguientes datos para remitir a través de comunicación oficial a la autoridad administrativa, al supervisor del contrato y la Dirección Regional:* *■ Identificación de la víctima y presunto agresor* *■ Identificación de niños, niñas, adolescentes que suministraron testimonios adicionales (si los hay)* *■ Descripción de la situación reportada, anexando copia del acta firmada por los(as) profesionales que realizaron las entrevistas respectivas* *■ Medidas o acciones adoptadas para la atención inmediata del niño, niña y adolescente víctima.* *■ Acciones establecidas de inmediato con la presunta persona agresora. Es importante presentar los datos de la denuncia penal si se*	*Coordinador(a) del operador*	*Informe situación violencia o negligencia Plan de Acción Situación Violencia o Negligencia*

	llevó a cabo dicha diligencia (número único de noticia criminal – NUC, fiscalía que adelanta el conocimiento del caso) ■ *Plan de acción a seguir por parte del operador.* ***Nota:*** *en el caso de la modalidad hogar sustituto administrada directamente por el ICBF, el informe lo deberá realizar la autoridad administrativa, para lo cual contará también con el apoyo del equipo de profesionales de apoyo respectivo.*		
10	*Instaurar la denuncia por violencia física, psicológica y/o sexual dentro de las primeras 24 horas de ocurridos los hechos, en caso tal que no se haya hecho con anterioridad.* *Nota: la autoridad administrativa deberá siempre interponer la denuncia, salvo si, el sector salud, en el marco de la atención brindada bajo sus competencias, puso en conocimiento de la situación al sector justicia. En estos casos, será deber de la autoridad administrativa y del equipo técnico interdisciplinario, hacer seguimiento para tener conocimiento de la Fiscalía que adelanta las indagaciones e investigaciones respectivas, el número único de noticia criminal (21 dígitos) y las demás acciones que se requieran dentro del proceso; información que, de igual manera, debe estar consignada tanto en la historia de atención, como en las anotaciones a registrar en el Sistema de Información Misional - SIM.*	*Autoridad Administrativa*	*Informe situación Violencia o Negligencia* *Historia de atención SIM -Módulo Beneficiarios Reporte de la Denuncia*
11	*Realizar reunión de caso, máximo a los (3) tres días hábiles de conocerse el evento, para tomar decisiones sobre la situación presentada hacia el niño, niña o adolescente, para lo cual deberá convocarse al equipo técnico interdisciplinario de la autoridad administrativa, del operador y el supervisor del contrato.* *La reunión de caso debe incluir un plan de acción encaminado a la protección de los niños, niñas y adolescentes frente a la situación presentada, incluyendo las acciones y recomendaciones del sector salud y la prevención de otras posibles situaciones de violencia física, psicológica, sexual y negligencia.*	*Coordinador (a) del operador* *Equipo Técnico interdisciplinario del operador* *Autoridad Administrativa y equipo técnico interdisciplinario* *Supervisor (a) del contrato*	*Auto que cita a análisis de caso* *Acta de análisis de caso* *Plan de Acción Situación Violencia o Negligencia* *Anexo de Historia de Atención SIM -Módulo Beneficiarios*

	Nota: el operador, de acuerdo a la situación particular, considerará si es necesario convocar a la Regional ICBF y al (la) coordinador (a) de la modalidad.		
12	*Revisar el cumplimiento de las acciones emprendidas por el operador frente a las situaciones de violencia, con el fin de evaluar y determinar si se presentaron omisiones en el proceso de identificación, manejo y atención de las mismas.* *Nota: Las decisiones a tomar pueden incluir aquellas que se relacionen con cierre del hogar sustituto, traslado de la población beneficiaria de modalidad o institución; e incluso con la cancelación del contrato de aporte, entre otras, tal como está señalado en el Manual de Contratación vigente*	*Supervisor(a) del contrato* *Autoridad administrativa* *Equipo Técnico Interdisciplinario* *Informe de supervisor(a)*	*SIM- Módulo Beneficiarios*
13	*Reportar el evento de violencia sexual a través del "Formato F1.G17.P – Formato para el reporte de casos de niños, niñas y adolescentes víctimas por lesiones, violencia sexual, conducta suicida, riñas y fallecimientos", a la Regional o Centro Zonal del ICBF, de acuerdo como lo tenga establecido la Regional ICBF, con copia a quien supervisa el contrato de aporte.*	*Coordinador(a) del operador*	*F1.G17.P – Formato para el reporte de casos de niños, niñas y adolescentes víctimas por lesiones, violencia sexual, conducta suicida, riñas y fallecimientos*
14	*Diligenciar la casilla "Seguimiento por parte del supervisor del contrato" del "Formato F1.G17.P – Formato para el reporte de casos de niños, niñas y adolescentes víctimas por lesiones, violencia sexual, conducta suicida, riñas y fallecimientos", en el marco de las acciones de supervisión del contrato de aporte.*	*Supervisor(a) del contrato*	*F1.G17.P – Formato para el reporte de casos de niños, niñas y adolescentes víctimas por lesiones, violencia sexual, conducta suicida, riñas y fallecimientos*

OBLIGACIONES PRESUNTAMENTE INCUMPLIDAS:

A continuación, se señalan las presuntas obligaciones contractuales incumplidas por el operador, según los hechos citados anteriormente:

7. OBLIGACIONES. 7.1. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA. 7.1.1. Obligaciones Generales Del Contratista: 1) Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en este contrato. 2) Cumplir con el objeto del contrato y con todos los lineamientos, manuales operativos, documentos técnicos, condiciones de calidad y demás documentos aplicables a la modalidad bajo su propia responsabilidad. 3) Realizar durante la ejecución del contrato el seguimiento de los eventos que afecten la permanencia o atención de los niños, niñas, adolescentes y sus familias o redes vinculares de apoyo y dar aviso inmediato al supervisor sobre cualquier anomalía o dificultad que advierta en la ejecución, proponer alternativas de solución y realizar seguimiento para prevenir riesgos teniendo en cuenta la guía de orientaciones. **7.1.2 Obligaciones Específicas del Contratista: 7.1.2.1 Obligaciones del componente técnico. 12)** Cumplir con lo establecido en la Guía de orientaciones para la prevención y manejo de situaciones de riesgo de los niños, niñas y adolescentes en las modalidades y servicio de restablecimiento de derechos.

SOLICITUDES

Por los motivos anteriormente mencionados, solicito las evidencias de las acciones a realizar por parte de la institución en relación con dar cumplimiento a lo estipulado en las obligaciones del contrato de aporte **N° 05006582024** de **2024** internado Discapacidad, realizar las correcciones a que haya lugar en relación con los hallazgos mencionados y establecer estrategias verificables que lleven a minimizar estos, asimismo, se solicita al Operador:

1. De acuerdo al hecho SEGUNDO, Informe pormenorizado e integral de cada una de las situaciones irregulares mencionadas anteriormente en las cuales se referencia al beneficiario, la justificación de esta y las acciones adelantadas por el operador.

2. Teniendo en cuenta el hecho SEGUNDO, se solicita presentar los soportes de las acciones adelantadas por el operador, con base en la Guía de Orientaciones para la Prevención y Manejo de Situaciones de Riesgo de Los Niños, Niñas y Adolescentes en las Modalidades y Servicio de Restablecimiento de Derechos, versión 7. Con respecto a las presuntas situaciones de riesgo descritas. Incluyendo la articulación con autoridades administrativas.

3. Con relación al hecho TERCERO, Informe pormenorizado e integral de cada una de las situaciones irregulares mencionadas anteriormente en las cuales

se referencia al beneficiario, la justificación de esta y las acciones adelantadas por el operador.

4. Referente al hecho TERCERO, se solicita presentar los soportes de las acciones adelantadas por el operador, con base en la Guía de Orientaciones para la Prevención y Manejo de Situaciones de Riesgo de Los Niños, Niñas y Adolescentes en las Modalidades y Servicio de Restablecimiento de Derechos, versión 7. Con respecto a las presuntas situaciones de riesgo descritas. Incluyendo la articulación con autoridades administrativas.

5. Enviar plan de acciones de mejora para los hechos expuestos, donde se evidencie con claridad los objetivos, las actividades, las fechas y responsables, dicho plan debe estar orientado a ejercer compromisos claros y contundentes de no repetición de situaciones similares.

6. Aportar evidencias, registros y soportes relacionados con la implementación – ejecución de dicho plan de mejora y no repetición de conformidad a la periodicidad establecida en dicho Plan, se señala que este deberá dar como resultado la subsanación y/o mitigación de los hechos relatados.

7. Aplicar el reglamento interno de trabajo para que se adelanten las acciones disciplinarias respectivas al talento humano que realizó y tuvo conocimiento de las situaciones expuestas en el acápite de los hechos.

8. Aportar actas de socialización de la guía de Guía de Orientaciones para la Prevención y Manejo de Situaciones de Riesgo de Los Niños, Niñas Adolescentes en las Modalidades y Servicio de Restablecimiento de Derechos y del código de ética de la institución donde figure la participación de los beneficiarios y el Talento Humano de la Entidad Contratista. Anexar acta, registro fotográfico y listados de asistencia.

9. Realizar una actividad de retroalimentación y formación al Talento Humano, en donde se les de claridad frente a las consecuencias que trae tanto a nivel personal como para la institución actuaciones que puedan ser considerada como algún tipo de violencia o negligencia contra los beneficiarios, soportado con acta y planilla de asistencia.

10. Generar y ejecutar estrategias dirigidas al Talento Humano para fortalecer los canales de comunicaciones con las beneficiarias.

Así las cosas, teniendo en cuenta que la supervisión procede conforme a la guía de supervisión del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, al artículo 84 del

Estatuto Anticorrupción (ley 1474 de 2011) y de acuerdo a interpretaciones jurisprudenciales, se señala: *"Los interventores y supervisores están facultados para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual y serán responsables por mantener informada a la entidad contratante de los hechos y circunstancias que puedan constituir actos de corrupción o puedan poner o pongan en riesgo el cumplimiento del contrato, cuando tal incumplimiento se presente".*

Dando plena aplicación del debido proceso de conformidad con el artículo 29 de la Constitución Política y el artículo 17 de la ley 1150 de 2007 se concede el término de **CINCO (05) días hábiles**, contados a partir del recibo del presente requerimiento para dar respuesta y hacer entrega de las evidencias correspondientes.

Así mismo, se informa que de no aportar la información y/o documentación solicitada en el presente requerimiento dentro del término previsto, se dará aplicación a lo establecido en el aparte del Contrato de Aporte**: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO**, que textualmente consagra: *"El **ICBF** podrá imponer multas, declarar el incumplimiento o declarar la caducidad, de conformidad con lo establecido por los artículos 17 de la Ley 1150 de 2007, 18 y 40 de la Ley 80 de 1993, 86 de la Ley 1474 de 2011 y 2.2.1.2.3.1.19 de Decreto 1082 de 2015, y demás normas aplicables".*

Cordialmente,

HELEN JELENY VILLADA PÉREZ
Supervisora contrato de aporte N. 05006582024 de 2024

Proyectó: Diana Milena Rojas Pineda – Trabajadora Social Apoyo a la Supervisión Centro Zonal Aburrá Norte.

Revisó: Ledy Marcela Hernández Acevedo – Abogada de apoyo a la supervisión – Regional Antioquia ICBF

Al contestar cite este número

Radicado No:
20243100400024909 1

Ciudad, 2024-12-10

Hermana
MARÍA AMANDA MIRANDA BETANCUR
Representante Legal
INSTITUTO DE HERMANAS FRANCISCANAS DE SANTA CLARA
Modalidad Internado - Sede Girardota
Correo electrónico: coordinacioninternado@hogarsantaclara.org - direccion@hogarsantaclara.org
Dirección: Kilómetro 1 - Vereda San Andrés - Girardota
Teléfono: 316 518764

Asunto: Respuesta Satisfactoria al requerimiento **N. 20243100400021008 1** del 10 de octubre de 2024, por el presunto incumplimiento del contrato de aportes N. **050006582024 de 2024**

Con ocasión a la revisión de la respuesta remitida por la entidad contratista el día jueves 23 de octubre de 2024, por medio de correo electrónico a requerimiento con radicado N. **20243100400021008 1** del 10 de octubre de 2024 ante presunto incumplimiento del contrato de aporte N. 050006582024 de 2024 suscrito con el INSTITUTO DE HERMANAS FRANCISCANAS DE SANTA CLARA, modalidad internado.

Las solicitudes que fueron analizadas en respuesta radicada el día 12 de septiembre de 2024 por parte del operador, fueron:

1. De acuerdo al hecho SEGUNDO, Informe pormenorizado e integral de cada una de las situaciones irregulares mencionadas anteriormente en las cuales se referencia al beneficiario, la justificación de esta y las acciones adelantadas por el operador. **2.** Teniendo en cuenta el hecho SEGUNDO, se solicita presentar los soportes de las acciones adelantadas por el operador, con base en la Guía de Orientaciones para la Prevención y Manejo de Situaciones de Riesgo de Los Niños, Niñas y Adolescentes en las Modalidades y Servicio de Restablecimiento de Derechos, versión **7.** Con respecto a las presuntas situaciones de riesgo descritas. Incluyendo la articulación

con autoridades administrativas. **3.** Con relación al hecho TERCERO, Informe pormenorizado e integral de cada una de las situaciones irregulares mencionadas anteriormente en las cuales se referencia al beneficiario, la justificación de esta y las acciones adelantadas por el operador. **4.** Referente al hecho TERCERO, se solicita presentar los soportes de las acciones adelantadas por el operador, con base en la Guía de Orientaciones para la Prevención y Manejo de Situaciones de Riesgo de Los Niños, Niñas y Adolescentes en las Modalidades y Servicio de Restablecimiento de Derechos, versión 7. Con respecto a las presuntas situaciones de riesgo descritas. Incluyendo la articulación con autoridades administrativas. **5.** Enviar plan de acciones de mejora para los hechos expuestos, donde se evidencie con claridad los objetivos, las actividades, las fechas y responsables, dicho plan debe estar orientado a ejercer compromisos claros y contundentes de no repetición de situaciones similares. **6.** Aportar evidencias, registros y soportes relacionados con la implementación – ejecución de dicho plan de mejora y no repetición de conformidad a la periodicidad establecida en dicho Plan, se señala que este deberá dar como resultado la subsanación y/o mitigación de los hechos relatados. **7.** Aplicar el reglamento interno de trabajo para que se adelanten las acciones disciplinarias respectivas al talento humano que realizó y tuvo conocimiento de las situaciones expuestas en el acápite de los hechos. **8.** Aportar actas de socialización de la guía de Guía de Orientaciones para la Prevención y Manejo de Situaciones de Riesgo de Los Niños, Niñas Adolescentes en las Modalidades y Servicio de Restablecimiento de Derechos y del código de ética de la institución donde figure la participación de los beneficiarios y el Talento Humano de la Entidad Contratista. Anexar acta, registro fotográfico y listados de asistencia. **9.** Realizar una actividad de retroalimentación y formación al Talento Humano, en donde se les de claridad frente a las consecuencias que trae tanto a nivel
personal como para la institución actuaciones que puedan ser considerada como algún tipo de violencia o negligencia contra los beneficiarios, soportado con acta y planilla de asistencia. **10.** Generar y ejecutar estrategias dirigidas al Talento Humano para
fortalecer los canales de comunicaciones con las beneficiarias.

Frente al presunto incumplimiento de las siguientes cláusulas del contrato de aporte N. 05006582024 de 2024:

7. OBLIGACIONES. 7.1. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA. 7.1.1. Obligaciones Generales Del Contratista: 1) Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en este contrato. **2)** Cumplir con el objeto del contrato y con todos los lineamientos, manuales operativos, documentos técnicos, condiciones de calidad y demás documentos aplicables a la modalidad bajo su propia responsabilidad. **3)** Realizar

durante la ejecución del contrato el seguimiento de los eventos que afecten la permanencia o atención de los niños, niñas, adolescentes y sus familias o redes vinculares de apoyo y dar aviso inmediato al supervisor sobre cualquier anomalía o dificultad que advierta en la ejecución, proponer alternativas de solución y realizar seguimiento para prevenir riesgos teniendo en cuenta la guía de orientaciones. **7.1.2 Obligaciones Específicas del Contratista: 7.1.2.1 Obligaciones del componente técnico. 12)** Cumplir con lo establecido en la Guía de orientaciones para la prevención y manejo de situaciones de riesgo de los niños, niñas y adolescentes en las modalidades y servicio de restablecimiento de derechos.

Se evidencia por parte de la supervisión del contrato de aporte N. 05006582024 de 2024, que la entidad contratista da respuesta en los siguientes términos a las solicitudes realizadas:

1. **Respuesta Entidad al numeral primero:** Por medio de oficio vía correo electrónico, el operador responde que "*Desde la institución hermanas Franciscanas de Santa clara, se anexa el informe pormenorizado con los hechos relacionados con la beneficia (Anexo 1 acta intervención con S, N, C)".*

   Análisis de la supervisión: La **RESPUESTA** es **SATISFACTORIA.** La entidad adjunta en la plataforma ONE DRIVE, la carpeta titulada "*RESPUESTA. 1*". Que contiene el documento nombrado "*RESPUESTA REPORTE SIM 1020455160*" que fue remitido a las autoridades administrativas vía correo electrónico como respuesta a la inquietud generada desde sus funciones. El informe describe como enunciado "*De manera atenta nos permitimos informar que la adolescente SNCP con identificación T.I. 1.013.349.717 SIM 10777809 de 12 años, nos ingresa el día 5 de agosto de 2024 institución Hermanas Franciscanas de Santa Clara, procedente del centro zonal nororiental bajo el Direccionamiento de la defensora de familia Jhenifer Herrera Muriel y posterior mente el paso es trasladado al centro zonal Aburra norte, con la defensora de familia la doctora Yuliana Valdés Duque."* En primer lugar, se describe la atención recibida por la beneficiaria por parte del área de trabajo social: "*Desde el área de trabajo social se realiza atención de la adolescente, el 9 de agosto 2024 se realiza proceso de inducción en el cual se le informa el equipo psicosocial que la acompañara en su proceso, la dinámica de este, la importancia de generar acciones que favorezcan su bienestar; así mismo se socializa derechos y deberes de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en el ámbito institucional, se desarrolla demás con el mapa de pertenecías."* A continuación, se describe la acción referente a la vinculación familiar: "*Al momento de ingresar se autoriza vinculación del grupo familiar de la adolescente entre estos su progenitora Yuri Sandrey*

Pineda Martínez, padre social Oviedo López Villareal y hermano Yerson Cardona para la asistencia a visitas los cuales están definidos por la institución los martes cada 15 días y las llamadas los martes cada ocho días, se genera contacto con su progenitora a quien se le brinda información frente a la dinámica institucional relación con las llamadas y visitas (fechas y horarios) se comparte el reglamento y los derechos y deberes de la red de apoyo. (anexo 2 circular padres de familia)". De igual manera, anexa las llamadas telefónicas que se realizaron a la progenitora de la beneficiaria den los meses de agosto y septiembre.

A continuación, el operador explica que la atención en el área de psicología que la beneficiaria recibe tiene como objetivo la sensibilización frente al control de las emociones de acuerdo a las decisiones que toma: "*Desde el área de psicología se le refuerza el proceso de restablecimiento de derechos, orientándola en manejo y control emocional, tener comunicación asertiva, control de impulso, no dejarse afectar emocionalmente, relaciones interpersonales adecuada tanto con los pares como con el personal del operado Santa Clara, siendo respetuosa, se brindan herramientas para la identificación de factores de riesgo siendo este el motivo que atrasa el proceso, y al contrario debe de fortalecer los factores de generatividad para que le permita adelantar en el proceso de construcción de proyecto de vida; también se solicita cita para atención psicológica especializada para su rasgos en el comportamiento tan marcados como agresiones a sus pares de manera física y verbal. (anexo 6.*
Fortalecimiento individual psicología)."
Posteriormente desde el área de pedagogía se describe que: "*Desde el área de pedagogía se vincula a la adolescente SNCP a la Institución Educativa Rural Mercedes Abrego para que continúe con su proceso de formación en el grado cuarto de básica primaría, en el pre informe al que asistimos en representación de SN nos informaron que la adolescente reconoce las figuras de autoridad de la institución y las respeta acatando las normas y orientaciones que allí se le da, además las relaciones que tiene con sus compañeros y compañeras del colegio son basadas en el respeto y la solidaria, en este proceso se identifica a la beneficiaria interesada en su proceso de formación. Desde el Hogar Santa Clara se realizaron con la beneficiaria las pruebas pedagógicas iniciales donde se evalúa el área académica para validar conocimientos y grado escolar al que va a matricularse, también se identifica el área vocacional y proyecto de vida, además se socializa el acta de bienvenida donde se le da a conocer el pacto de convivencia, conducto regular, mecanismos de participación, tipos de*

faltas institucionales, normas de convivencia y valores institucionales (Anexos 7. pedagogía) (Anexo 8. certificado escolar)".

Por último, se describe que con la beneficiara también se realizó sesión con el área de enfermería: "*Desde el área de enfermería, el día 22 de agosto de 2024, se realiza gestiones de solicitud de portabilidad de la EPS SALUD TOTAL al Hospital San Rafael Girardota, por motivo de encontrarse bajo protección del ICBF y requiere ser atendida en dicho municipio. (Anexo 9. solicitud de portabilidad), En vista de que no se cuenta con respuesta positiva el día 1 de octubre de 2024, se vuelve a realizar solicitud por parte de coordinación técnica de la modalidad internado del Instituto de Hermanas Franciscanas de Santa Clara. (Anexo 10. Segunda solicitud de portabilidad).*"

Para concluir el informe de la situación, la entidad aporta que: "*Igualmente, desde el equipo psicosocial se realiza intervención psicosocial, donde se trabajó, su proceso de adaptación, reglamento institucional y cumplimento de normas los servicios en el hogar Santa Clara Modalidad Internado. (Anexo 11. Acta con SNCP)*."

2. **Respuesta Entidad al numeral segundo:** Por medio de oficio vía correo electrónico, el operador responde que: "*De acuerdo a la solitud se anexa soportes de las acciones adelantas por la Institución Hermanas Franciscanas de santa clara, (Anexos desde el 2 hasta el 14)".*

   Análisis de la supervisión: La **RESPUESTA** es **SATISFACTORIA.** En verificación de los anexos adjuntaos por el operador en la plataforma ONE DRIVE, se encuentra la carpeta titulada "RESPUESTA. 2". Que contiene los documentos en versión PDF, realizados por el operador como evidencia a la luz de la GUÍA DE ORIENTACIONES PARA LA PREVENCIÓN Y MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGO DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN LAS MODALIDADES Y SERVICIO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS. V7.
   Se procede a verificar las acciones teniendo en cuenta el numeral *4.3.3 Prevención y atención de situaciones de violencia*.
   En primer lugar, presenta en el *ANEXO 2*, la circular a padres de familia, que tiene como objetivo informar las fechas correspondientes a cada uno de los encuentros familiares en la institución, con el fin de continuar fortaleciendo los procesos y trabajar en la superación de los motivos de ingreso. Se encuentra el cronograma de encuentros de enero a diciembre de 2024, reglamento para las visitas institucionales, deberes y derechos.
   Por su parte, el *ANEXO 3*, consta de la planilla titulada "*FORTALECIMIENTO FAMILIAR Y REDES DE APOYO*", la cual contiene los datos de las llamadas que

se han realizado en los meses de agosto y septiembre a las personas que son parte de la vinculación familiar de la beneficiaria SNCP, se encuentra fecha, persona que acompaña la llamada, beneficiario, personas que se contactan y observaciones.

En el documento titulado *ANEXO 4,* es la planilla titulada "*INTERVENCIÓN FAMILIAR*", que contiene la descripción de las atenciones realizadas en el área familiar con la red vincular de la beneficiaria SNCP, contiene, fecha, observación, firma de familiar o red de apoyo y firma profesional; de los meses agosto, septiembre y octubre de 2024.

El *ANEXO 5,* trata del acta de reunión realizada el día 5 de octubre de 2024, cuyo objetivo es "*pacto de convivencia con la beneficiaria SNC*", que describe la situación emocional de la beneficiaria y las actitudes que ha presentado con las personas del talento humano de la institución, a continuación, describe que se socializa el pacto de convivencia el cual dice que debe evitar los malos tratos, agresiones físicas y verbales. Por último, describe que la beneficiaria es receptiva con la información y se compromete a mejorar su comportamiento. Presenta firma de la trabajadora social y la beneficiaria.

Continuando con el *ANEXO 6,* se presenta el acta de acogida y bienvenida a la beneficiaria SNCP, del día 8 de agosto de 2024, firmada por la profesional de área y beneficiaria.

El *ANEXO 7,* consiste en el formato de formación y fortalecimiento personal, se encuentra la descripción del diligenciamiento de la evaluación preliminar de la beneficiaria SNCP, se explica en éste que se realiza comunicación con la vinculación familiar.

Posteriormente en el *ANEXO 8,* contiene la certificación de vinculación al sistema educativo de la beneficiaria.

Por su parte, el *ANEXO 9,* se titula *FORTALECIMIENTO INDIVIDUAL EN PSICOLOGÍA,* que describe la atención recibida el día 5 de octubre, con respecto a los comportamientos con el otro. Firma beneficiaria SNCP y la profesional en psicología.

En el *ANEXO 10,* se encuentra el documento de registro de atención desde el área de trabajo social, de los días 29 de agosto y 7 de septiembre, firmados por la beneficiaria SNCP y la profesional.

Continuando con el *ANEXO 11,* se tiene la solicitud de portabilidad al municipio de Girardota, de la beneficiaria SNCP, con el fin de facilitar su acceso al servicio de salud, dirigido al enlace de la EPS SALUD TOTAL, del día martes 6 de agosto de 2024.

Por último, el operador en su *ANEXO 12*, presenta una segunda solicitud de portabilidad a favor de la beneficiaria, vía correo electrónico el día 1 de octubre de 2024.

3. **Respuesta Entidad al numeral tercero:** Por medio de oficio vía correo electrónico, el operador responde que: "*De manera atenta nos permitimos informar que revisando los abandonos irregulares que*
Se han presentado en la institución con respecto a la fecha del reporte y verificando los nombres de nuestras beneficiarias en mención, no coinciden con las niñas, adolescentes O jóvenes objeto de la queja.
Sin embargo, se realizan algunos aportes en general con relación los temas: Es de mencionar que la comunidad religiosa no realiza intervención directa con las beneficiarias, su permanecía y trabajo en la institución es de manera administrativa, de coordinación con el personal, acompañamiento espiritual, actividades de catequesis, entre otras, es de nombrar que desde la institución no se han recibido quejas, reclamos que hagan referencia de maltrato o situaciones expuestas en la queja.
Al momento de distribuir los alimentos los auxiliares, y técnico del servicio de alimentación, siempre están bajo la compañía de las formadoras o personal profesional con el fin de mantener las normas adecuadas al momento y lugar; si alguna beneficiaria presenta alguna dificultad dentro del servicio intervine la profesional o formadora que esté presente.
Es de mencionar que el último viernes de cada mes se realizara la asamblea familiar donde cada beneficiaria expone sus dificultades a nivel general, dentro de los meses de julio, agosto, septiembre del 2024, no reportaron ninguna queja o situación que refiere la anterior queja. Las cuales se pueden verificar en los informes de herramientas de participación, reuniones de asamblea familiar (se anexan los informes trimestrales julio, agosto, septiembre 2024)."

   Análisis de la supervisión: La **RESPUESTA** es **SATISFACTORIA.** En verificación de los anexos que el operador carga en la plataforma ONE DRIVE, carpeta "*RESPUESTA. 3*", Se logra evidenciar, el informe de resultados de encuestas de julio, agosto y septiembre, informe trimestral de buzón de sugerencias de julio, agosto y septiembre, Acta de reunión de asamblea familiar agosto de 2024, Acta de reunión de asamblea familiar septiembre de 2024, Acta de reunión de asamblea familiar julio de 2024. Puesto que, en el hecho TERCERO, no se esclarece la identidad de las beneficiarias a las que se refiere la petición, y que presuntamente desistieron irregularmente de la entidad, se presentan acciones de prevención en el marco de las sugerencias y solicitudes de las beneficiarias.

4. **Respuesta Entidad al numeral cuarto:** Por medio de oficio vía correo electrónico, el operador responde que: "*De acuerdo a la solitud se anexa*

soportes de las acciones adelantas por la Institución Hermanas Franciscanas de santa clara (Anexos capetas talento humano, herramientas de participación, y prevención de violencia)".

Análisis de la supervisión: La **RESPUESTA** es **SATISFACTORIA.** En su carpeta adjunta titulada "RESPUESTA. 4", Que contiene los documentos en versión PDF, realizados por el operador como evidencia a la luz de la GUÍA DE ORIENTACIONES PARA LA PREVENCIÓN Y MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGO DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN LAS MODALIDADES Y SERVICIO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS. V7.
Se procede a verificar las acciones teniendo en cuenta el numeral *4.3.3 Prevención y atención de situaciones de violencia*.
E primera instancia, el operador aporta la carpeta titulada "CUALIFICACIÓN DEL TALENTO HUMANO", que contiene los documentos correspondientes al Acta de reunión general del mes de agosto de. Se encuentra además el acta de cualificación de talento humano del mes de julio de 2024, Acta prevención del riesgo guía de riesgos versión 7, de septiembre de 2024.
Seguidamente se encuentra la carpeta titulada "PREVENCIÓN DE VIOLENCIA POBLACIÓN", que contiene Talleres de prevención realizados en el mes de julio, Talleres de prevención desarrollados en agosto, Acta de socialización de la guía de riesgos a las beneficiarias, talleres de prevención aplicados en el mes de septiembre de 2024, y actas de grupos focales realizados en el mes de septiembre, por parte de las áreas de psicología y trabajo social.

5. **Respuesta Entidad al numeral quinto:** Por medio de oficio vía correo electrónico, el operador responde que: "*De acuerdo a la solitud se anexa soporte plan de acciones de mejora*."

   Análisis de la supervisión: La **RESPUESTA** es **SATISFACTORIA.** En verificación de las evidencias aportadas por la entidad, se logra evidenciar el documento titulado "PLAN DE ACCIONES DE MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS", que consta de un documento en formato Excel, que contiene una matriz con las celdas ÍTEM, QUE, COMO, COMPROMISO, CUANDO, DONDE, QUIEN; se describe cada uno de los hechos y solicitudes y se evidencia las acciones realizadas y los responsables de cada una.

6. **Respuesta Entidad al numeral sexto:** Por medio de oficio vía correo electrónico, el operador responde que: "*Desde el momento que la institución conoció el documento procede a la socialización con el personal colaborativo y beneficiarias en aras de perfeccionar las estrategias que permitan fortalecer la protección propia del servicio y la atención (Anexo de actas)"*

Análisis de la supervisión: La **RESPUESTA** es **SATISFACTORIA.** Se verifica en los anexos adjuntos por la entidad, que en la carpeta "*RESPUESTA. 6*", se verifica las actas de socialización realizadas, dirigidas al talento humano de la entidad. En primer lugar, se encuentra el Acta de Reunión a los equipos psicosociales, del 21 de octubre de 2024, con el desarrollo del tema y listado de asistencia firmado por los equipos. Posteriormente, se encuentra el acta de reunión cuyo tema es *Implementación nuevas estrategias de intervención e interacción entre equipos*, del día 21 de octubre de 2024, cuyo objetivo fue: "*Realizar estrategias para mejorar que permitan articularlas beneficiarias con los equipos psicosociales*", contiene registro fotográfico y planilla de firmas.

7. **Respuesta Entidad al numeral séptimo:** Por medio de oficio vía correo electrónico, el operador responde que: "*Tan pronto el Instituto de Hermanas Franciscanas de Santa clara, tuvo conocimiento de las quejas interpuestas frente a los colaboradores Jorge Humberto Bermúdez Cortes y Luis Hernando Molina, por medio del requerimiento al que aquí se da respuesta, inmediatamente procedió a dar inicio al procedimiento disciplinario en contra de los presuntos infractores, el cual se dio por finalizado antes de su inicio toda vez que. Ambas personas presentaron renuncia al cargo que desempeñaban en la Institución, por lo cual, debido a la carencia actual de objeto no se llevó a cabo el procedimiento disciplinario. (Anexo cartas de renuncia)".*

   Análisis de la supervisión: La **RESPUESTA** es **SATISFACTORIA**. La entidad adjunta en la carpeta titulada "RESPUESTA. 7" las cartas de renuncia de las personas mencionadas en la respuesta a la solicitud.

8. **Respuesta Entidad al numeral octavo:** Por medio de oficio vía correo electrónico, el operador responde que: "*De acuerdo a la solitud se anexa soportes de las acciones adelantas por la Institución Hermanas Franciscanas de santa clara (Anexos actas de socialización de guía de riesgos y código ético)".*

   Análisis de la supervisión: La **RESPUESTA** es **SATISFACTORIA**. En la carpeta adjunta de nombre "RESPUESTA. 8", se logra evidenciar actas de socialización de la guía de Guía de Orientaciones para la Prevención y Manejo de Situaciones de Riesgo de Los Niños, Niñas Adolescentes en las Modalidades y Servicio de Restablecimiento de Derechos (27 de septiembre) y del código de ética de la institución donde figura la participación de las beneficiarias y el Talento Humano de la Entidad Contratista. Anexa acta, registro fotográfico y listados de asistencia.

9. **Respuesta Entidad al numeral noveno:** Por medio de oficio vía correo electrónico, el operador responde que: "*De acuerdo a la solitud se anexa soportes de las acciones adelantas por la Institución Hermanas Franciscanas de santa clara (Anexo acta de socialización)".*

   Análisis de la supervisión: La **RESPUESTA** es **SATISFACTORIA.** De acuerdo a la solicitud, en la carpeta adjunta de título "RESPUESTA. 9", se evidencia el soporte de la Socialización frente al requerimiento recibido de parte del equipo de supervisión, dirigida al talento humano de la institución, como actividad de retroalimentación y formación al Talento Humano, en donde se les de claridad frente a las consecuencias que trae tanto a nivel personal como para la institución actuaciones que puedan ser considerada como algún tipo de violencia o negligencia contra los beneficiarios, soportado con acta y planilla de asistencia.

10. **Respuesta Entidad al numeral décimo:** Por medio de oficio vía correo electrónico, el operador responde que: "*El operador continuara trabajando en el fortalecimiento de acciones seguras que permitan que las beneficiarias gocen de manera tranquila en la institución bajo el lineamiento, la guía de riesgos versión 7 y pacto de convivencia*".

    Análisis de la supervisión: La **RESPUESTA** es **SATISFACTORIA.** Como estrategias dirigidas al Talento Humano para fortalecer los canales de comunicaciones con las beneficiarias, se logró evidenciar en los soportes adjuntos en plataforma de ONE DRIVE, las actas de socialización de la GUÍA DE ORIENTACIONES PARA LA PREVENCIÓN Y MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGO DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN LAS MODALIDADES Y SERVICIO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS y código ético, además de las acciones planeadas en el plan de mejora proyectado de acuerdo a los alcances de la entidad como prestadora del servicio, en pro del mejoramiento de la atención y no repetición de presuntos incumplimientos de obligaciones contractuales.

Ahora bien, si bien el operador envía los soportes y argumentos a la solicitudes expuestas en el requerimiento, la justificación dada por el Operador no es causal de Omisión a los Lineamientos establecidos por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, por ello, sea oportuno señalar que se pide que la Entidad Contratista de aplicación eficaz al Plan de acción y mejora allegado, y que continue con las acciones que velen por el idóneo cumplimiento del objeto del contrato y con todos los documentos, manuales operativos, documentos técnicos, condiciones de calidad

y demás documentos aplicables a la modalidad bajo su propia responsabilidad y se exige el compromiso de no repetición de estas situaciones o de alguna similares.

De acuerdo a lo anterior, se evidencia por parte de la supervisión del Contrato de Aporte N°05006582024 de 2024 que la entidad contratista da cumplimiento a las solicitudes realizadas, teniendo en cuenta que, se realizó análisis de lo aportado por la entidad, encontrando que sus respuestas evidencian las debidas actuaciones de la entidad contratista, las cuales concuerdan con las acciones esperadas por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en pro de la garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. En este sentido, se emite **RESPUESTA SATISFACTORIA Y SE DA CIERRE** al requerimiento con Radicado N. 20243100400021008l, del 10 de octubre de 2024 ante presunto incumplimiento del contrato de aporte N. 05006582024 de 2024.

Por último, es importante mencionar que, desde el Equipo de Apoyo a la Supervisión del Centro Zonal Aburra Norte, Regional Antioquia, se continuará haciendo seguimiento a la implementación del plan de acciones correctivas y de mejoras presentado por la Entidad, y en caso de evidenciar incumplimiento a este, será requerido por el no acatamiento de este.

Cordialmente,

HELEN JELENY VILLADA PÉREZ
Profesional Especializado
Supervisora contrato de aporte N. 05006582024 de 2024

Proyectó: Diana Milena Rojas Pineda- Trabajadora Social
Equipo de apoyo a la Supervisión-Centro Zonal Aburra Norte.

Revisó: Ledy Marcela Hernández Acevedo – Abogada de apoyo a la supervisión – Regional Antioquia ICBF