EAS: FUNDACOBA – NIT: 805023177-4

Santiago de Cali, 15 de julio de 2026

Doctor
JOAN OMAR ROJAS PARRA
Supervisor Contrato de Aporte No. 76015142025
Centro Zonal Nororiental - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF
Santiago de Cali

Asunto: Respuesta al Requerimiento Radicado No. 202660002000116591 por presunto incumplimiento de obligaciones contractuales del Contrato de Aporte No. 76015142025.

Cordial saludo,

En atención al requerimiento de la referencia, mediante el cual se solicita presentar explicación y soportes frente al presunto incumplimiento evidenciado durante la visita de seguimiento realizada el 17 de junio de 2026 en la Unidad de Servicio SWEET BABYS, FUNDACOBA, en calidad de Entidad Administradora del Servicio, se permite presentar las siguientes aclaraciones y evidencias, reiterando su compromiso con el cumplimiento de las obligaciones contractuales, los lineamientos técnicos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y el mejoramiento continuo de la prestación del servicio.

1. Mecanismos de socialización y uso del buzón de sugerencias

Frente al hallazgo relacionado con el presunto desconocimiento por parte de las familias sobre el uso y alcance del buzón de sugerencias, informamos que la Unidad de Servicio cuenta con mecanismos permanentes de participación ciudadana, mediante los cuales los participantes pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones relacionadas con la prestación del servicio.

Con el propósito de garantizar el conocimiento y utilización de este mecanismo, se desarrollan de manera permanente las siguientes acciones:

- Socialización del uso, finalidad y alcance del buzón durante cada encuentro con las familias.
- Revisión mensual del buzón con acompañamiento del Comité de Control Social.
- Lectura y trámite oportuno de las novedades presentadas.
- Promoción de espacios de diálogo para fortalecer la participación de las familias.
- Ubicación del buzón en un sitio visible y de fácil acceso.
- Aplicación de encuestas de satisfacción y percepción mediante herramientas virtuales para identificar oportunidades de mejora.

Estas actividades permiten evidenciar que el operador dispone de mecanismos documentados para la recepción, tratamiento y respuesta de las PQRS, en cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Sistema Integrado de Gestión.

En consecuencia, el operador dio cumplimiento a la obligación prevista en la Cláusula Séptima del Contrato de Aporte, relacionada con la existencia de mecanismos documentados para la recepción, tratamiento y respuesta de PQRS, así como a los lineamientos del Manual Operativo EIH respecto a la participación efectiva de las familias, las evidencias aportadas permiten establecer que, la observación evidenciada durante la visita corresponde a una percepción puntual de algunos participantes entrevistados y no a

la inexistencia del mecanismo de participación ciudadana, el cual se encuentra implementado, en funcionamiento y soportado documentalmente.

Soportes anexos

- Actas de apertura del buzón.
- Listados de asistencia.
- Registro fotográfico.
- Informes de acciones psicosociales.
- Informes de actividades desarrolladas.

2. Conservación e inocuidad de los alimentos

Respecto al presunto riesgo asociado a la ruptura de la cadena de frío de productos lácteos, nos permitimos aclarar que durante la visita de seguimiento no se evidenció afectación a la inocuidad de los alimentos suministrados a los participantes.

El producto observado correspondía a bebida de avena en presentación industrial, cuyo empaque permite su conservación a temperatura ambiente antes de ser abierto, conforme a las especificaciones del fabricante.

Durante la visita estuvieron presentes la nutricionista del Centro Zonal y la coordinadora de la modalidad, quienes verificaron que:

- Los productos se encontraban íntegros, sin exudación, alteraciones físicas o signos de deterioro.
- Los alimentos fueron organizados dentro de la nevera portátil disponible en la Unidad de Atención.
- Se verificó previamente el estado del empaque, la fecha de vencimiento y las condiciones generales del producto antes de su entrega.
- Los alimentos son entregados el mismo día del encuentro, evitando almacenamiento prolongado o manipulación por terceros.

Igualmente, la profesional en Nutrición del Centro Zonal manifestó que, para este tipo de presentación comercial, no era necesario el uso de cama de hielo durante la entrega.

De igual forma, la Fundación cuenta con procedimientos internos para reportar cualquier novedad relacionada con la calidad de los alimentos al proveedor y al área técnica correspondiente, realizando las devoluciones cuando se requiera.

A la fecha no se registran reportes de Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA) ni reclamaciones relacionadas con la calidad organoléptica de los productos suministrados.

En consecuencia, el operador se ha dado cumplimiento a las Buenas Prácticas de Manufactura y a las condiciones de inocuidad requeridas para la prestación del servicio, las evidencias aportadas permiten concluir razonablemente que, no existe evidencia de que alguno de los alimentos suministrados hubiera presentado alteración microbiológica, pérdida de inocuidad, vencimiento o deterioro, ni se reportó por parte de las familias, de la Unidad de Servicio o de las autoridades sanitarias la ocurrencia de Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA) asociadas a los productos suministrados.

Soportes anexos

- Registro fotográfico del almacenamiento.
- Registro fotográfico de la nevera portátil.
- Evidencias de entrega de alimentos.

Las evidencias aportadas demuestran que no existió incumplimiento de la Cláusula Quinta ni de la obligación cualificada No. 12 de la Cláusula Sexta del Contrato de Aporte, toda vez que los alimentos fueron entregados en condiciones aptas para el consumo, aplicando las Buenas Prácticas de Manufactura y sin que se generara afectación a la salud de los participantes.

3. Entrega de la Ración para Preparar (RPP)

Respecto al hallazgo relacionado con el uso de empaques para la entrega de la Ración para Preparar, informamos que durante la visita la situación observada correspondió a un caso particular.

La acudiente manifestó al equipo de supervisión que, por decisión propia y con el fin de facilitar su desplazamiento, reorganizó los productos en una sola bolsa debido a que se encontraba acompañada de su hija lactante y de la abuela de la menor, circunstancia que ocasionó que el empaque no pudiera cerrarse completamente.

No obstante, acogiendo las recomendaciones formuladas por el Centro Zonal y en el marco del mejoramiento continuo, la Fundación implementó las siguientes acciones:

- Sensibilización a las familias sobre el uso adecuado del empaque biodegradable.
- Socialización del procedimiento para la correcta reutilización del empaque, incluyendo la destrucción de logotipos cuando corresponda.
- Orientación sobre limpieza y desinfección del empaque previo a su reutilización, garantizando las Buenas Prácticas de Manufactura.
- Reunión de seguimiento con el proveedor para reforzar el cumplimiento de los lineamientos emitidos por el ICBF respecto a los empaques ambientalmente sostenibles.
- Continuidad de las acciones de sensibilización durante cada jornada de entrega de la Ración para Preparar.

Estas acciones permiten fortalecer la correcta manipulación y transporte de los alimentos, garantizando la inocuidad y el cumplimiento de los lineamientos técnicos vigentes.

La situación observada corresponde a un hecho aislado derivado de la decisión voluntaria de una acudiente respecto al reempaque de los productos y no a una deficiencia del operador en la entrega de la Ración para Preparar.

No obstante, en aplicación del principio de mejora continua previsto en el Sistema Integrado de Gestión, el operador fortaleció las acciones de sensibilización a las familias y realizó seguimiento con el proveedor para reforzar las orientaciones relacionadas con el uso adecuado de los empaques biodegradables.

Soportes anexos

- Ficha técnica del empaque.
- Guía de limpieza y desinfección.
- Acta de socialización.
- Listados de asistencia.
- Registro fotográfico.

Conforme al Manual Operativo vigente para la modalidad Educación Inicial en el Hogar, la participación de las familias constituye un eje transversal del servicio, razón por la cual deben garantizarse mecanismos efectivos de comunicación, participación y mejora continua.

Igualmente, el componente de salud y nutrición establece que el operador debe garantizar:

- condiciones de inocuidad de los alimentos;
- aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura;
- almacenamiento temporal adecuado;
- entrega segura de la Ración para Preparar;
- educación a las familias sobre manipulación y transporte de alimentos;
- conservación de evidencias del proceso.

Las acciones desarrolladas por FUNDACOBA se encuentran alineadas con estos lineamientos.

Normatividad sanitaria: Respecto de la referencia realizada en el requerimiento al Decreto 3075 de 1997 y la Resolución 2674 de 2013, se precisa que ambas normas establecen la obligación de implementar Buenas Prácticas de Manufactura durante la fabricación, almacenamiento, transporte y suministro de alimentos.

En el presente caso:

- no existió alteración física del alimento;
- no existe evidencia objetiva que permita concluir la ruptura de la cadena de conservación;
- no existieron reportes de ETA;
- no existieron devoluciones por deterioro;
- los productos conservaron su integridad durante toda la jornada.

Por lo anterior, no se configuró un riesgo sanitario para la población beneficiaria.

Establece la Cláusula Quinta:

Obligaciones específicas del contratista

Componente Salud y Nutrición

“Dar cumplimiento a cada una de las condiciones de calidad (estándares) establecidas en la Guía Operativa del Servicio y las orientaciones técnicas y administrativas expedidas por el ICBF.”

FUNDACOBA ha dado cumplimiento a esta obligación mediante la aplicación permanente de los procedimientos definidos para el manejo de alimentos, la atención de PQRS, la participación de las familias y el seguimiento de las condiciones de calidad durante la prestación del servicio.

Establece la Cláusula Sexta:

Obligación cualificada No. 12

Garantizar la entrega de alimentos en cantidad, calidad y oportunidad, conforme al ciclo de menú aprobado por el ICBF y dando cumplimiento a las Buenas Prácticas de Manufactura.

En desarrollo de esta obligación, el operador mantiene controles de recepción, almacenamiento temporal, verificación de fechas de vencimiento, estado de los empaques, condiciones de entrega y registro documental correspondiente.

Establece la Cláusula Séptima

Sistema Integrado de Gestión, Numeral 5

Contar con información documentada para la recepción, tratamiento y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Numeral 6

Utilizar productos, empaques y materiales amigables con el medio ambiente.

Las actuaciones descritas en la presente respuesta evidencian el cumplimiento de estas obligaciones.

Con fundamento en las aclaraciones, argumentos técnicos, soportes documentales y evidencias allegadas, respetuosamente solicitamos al supervisor del Contrato valorar integralmente la información aportada, teniendo en cuenta que FUNDACOBA ha dado cumplimiento a las obligaciones contractuales y a los lineamientos técnicos del ICBF, implementando adicionalmente acciones de mejora frente a las observaciones formuladas.

En consecuencia, se solicita que las explicaciones y soportes presentados sean tenidos en cuenta dentro del trámite administrativo, al evidenciarse la inexistencia de un incumplimiento contractual y el compromiso permanente del operador con la calidad, la inocuidad alimentaria, la participación de las familias y el mejoramiento continuo del servicio.

FUNDACOBA reitera que las situaciones observadas durante la visita de seguimiento fueron analizadas de manera inmediata, adoptándose las acciones de fortalecimiento y mejora correspondientes, con el propósito de garantizar la calidad de la atención, la seguridad alimentaria de los participantes y el cumplimiento de las obligaciones contractuales derivadas del Contrato de Aporte No. 76015142025.

4. Cambio de dirección de la UDS

Respecto a la diferencia entre la dirección registrada en el aplicativo Cuéntame y el lugar donde actualmente opera la UDS, la Fundación informó oportunamente dicha situación al supervisor del contrato mediante comunicación de fecha 10 de julio de 2026, solicitando la orientación correspondiente para realizar la actualización oficial del registro.

Soportes anexos

Correo enviado a la supervisión el 10 de julio.

5. Plan de mejoramiento suscrito e implementado

Sin perjuicio de las aclaraciones anteriormente expuestas, y atendiendo el principio de mejoramiento continuo, FUNDACOBA formuló e implementó el correspondiente Plan de Mejoramiento, en el cual se establecen acciones preventivas y correctivas orientadas a fortalecer los controles sobre conservación de alimentos y seguimiento a las condiciones de calidad del servicio.

Con fundamento en las explicaciones, soportes documentales y evidencias aportadas, esta Entidad Administradora del Servicio considera que las explicaciones y soportes allegados desvirtúan los presuntos incumplimientos señalados, toda vez que durante la ejecución contractual se mantuvieron las condiciones necesarias para la adecuada prestación del servicio, sin afectación a la población beneficiaria. No obstante, FUNDACOBA reitera su compromiso con el mejoramiento continuo y continuará implementando las acciones preventivas y de fortalecimiento que resulten pertinentes.

En consecuencia, se considera atendido en debida forma el requerimiento formulado por la Supervisión, por lo que nos permitimos solicitar el cierre del mismo.

Cordialmente,

TERESA DE JESÚS HERNÁNDEZ SALGADO
Representante Legal
FUNDACIÓN FUNDACOBA

Anexos:

1. Actas de apertura del buzón.
2. Registros fotográficos.
3. Informes de acciones psicosociales.
4. Informes de actividades.
5. Evidencias de almacenamiento de alimentos.
6. Ficha técnica del empaque.
7. Guía de limpieza y desinfección.
8. Actas de socialización.
9. Listados de asistencia.
10. Correo electrónico de fecha 10 de julio.
11. Plan de mejoramiento.