

49002

Al contestar cite este número



Radicado No:

202649002000036701

Santa Marta D.T.C.H, 14 de mayo de 2026

Señor

Ciudadano anónimo

Correo electrónico: Publicaciones web@icbf.gov.co

Santa Marta D.T.C e H.

Asunto: Respuesta a SIM 1765042827 del 04/22/2026

En mi calidad de Coordinadora del Centro Zonal Santa Marta 2 y en atención a su solicitud, la cual reza: *Se comunica peticionario (a) quien indica desea reportar el caso de la madre comunitaria Katherin Hernández Passo del Hogar Comunitario Ositos Traviesos ubicado en el barrio Alto Delicias en la ciudad de Santa Marta quien ejerce violencia física y verbal hacia una de las familias que tenían a sus hijos dentro de la Guardería. Indica que la madre comunitaria se refiere hacia una señora como "cachona" y le refiere palabras soeces como "perra", indica que además de esto la madre comunitaria pago hace aproximadamente tres meses para que abusaran de una joven de 18 años; ha agredido físicamente a una de las hijas de la señora a la que trata mal. Finaliza diciendo que cuando los niños de esta familia estaban en el Hogar, llegaban con morados, mordidas y se les perdían las medias. Solicita colaboración por parte del ICBF, pues indica que se ha acercado a hablar con el coordinador y directivas de esta institución, sin embargo, no ha recibido ninguna respuesta.*

Peticion reiterativa respecto de la anterior con SIM 1765017178 del 04/06/2026

en la cual se indicó: *Se comunica peticionario (a), reportando la situación de dos profesoras del hogar comunitario "ositos Traviesos" afirmando que una de ellas presenta consumo de alcohol el cual considera afecta sus labores con los niños, así mismo, que hay una irregularidad en la contratación dado que la madre de la profesora que actualmente está atendiendo el hogar era la anterior profesora la cual se enfermó en pandemia y considera que la puso en el cargo no de manera idónea o por contrato situación que se le ha salido de control por su alto consumo de alcohol. Manifiesta lo siguiente "quiero saber como hacer una demanda a una profesora llamada Katherine Hernández Paso, de un hogar infantil del ICBF, llamado Ositos traviesos en la carrera 33b barrio alto delicia, Santamarta, Magdalena, no me se la dirección exacta, en ese hogar asisten 12 niños aproximadamente, dan una*

www.icbf.gov.co



cuota moderadora y cuando no la dan devuelven a los niños, aquello porque ella es desordenada y se la pasa tomando en la calle, eso lo hace los fines de semana y amanece en el barrio tomando, no se si consume otras cosas, yo creo que el consumo está afectando sus labores porque tiene que lidiar con los niños un lunes luego de que los domingos amanece en la calle tomando y no está en sus 5 sentidos, no lo hace cuando esta ejerciendo el cargo o al cuidado de los menores de edad pero hay estudiantes que viven en el barrio y los niños a veces la ven tomando, la madre de Katherine, llamada Andrea Paso, a veces le ha pegado porque hace sus shows bailando de manera inapropiada o vulgares y no es conveniente que otras madres la vean en ese estado y vean su comportamiento, tengo conocimiento de que una madre de unos de los niños la demando pero no se porque fue, considero que no es un buen perfil de una persona que cuide a niños eso no es bien visto. Además, sé que la madre era la que estaba al frente del hogar la señora Andrea, pero como ella se enfermó en la pandemia entonces dejó a la hija al frente y no se si hay una contratación valida por parte del ICBF de Katherine, entonces yo quiero que el ICBF le haga un seguimiento y tome acciones frente a la situación; No lo he puesto en conocimiento al CZ o regional porque no se cual es y no se si hay alguien a cargo del ICBF que regule las situaciones que ocurren en el hogar".

Atentamente se da respuesta en los siguientes términos:

Con el propósito de verificar la situación expuesta por Usted se procede con la asignación del equipo, quienes realizan visita a las **UDS OSITOS TRAVIEOS** ubicada en comunidad carrera 33b Barrio Alto Delicia, asignada al operador HI APF SANTA FE, a fin de realizar entrevistas a participantes escogidos al azar, con el propósito de ampliar la situación expuesta en el reclamo, dando como resultado:

Se realiza traslado de las profesionales del centro Zonal Ana Conrado y Estefany Perez, a la comunidad carrera 33b Barrio Alto Delicia, en la UDS Ositos Traviesos con el fin de verificar y ampliar la información expuesta a la cual se expresaron y se pudo concluir.

1. En cuanto a las afirmaciones de comportamientos inapropiados, cobros del servicio, vinculación, consumo de alcohol, afectación del servicio, denuncias anteriores de la madre comunitaria, este centro zonal se permitió realizar llamadas a los usuarios para conocer la relación de la madre comunitaria y la comunidad atendida, con el siguiente resultado:

Metodología de verificación aplicada: Se realizaron las siguientes diligencias:

- Verificación por Vía Llamadas Telefónicas a los padres usuarios del servicio de la UDS Osito Traviesos.

- MADRE: J.M.R. R: Se realiza llamada telefónica el día 15 abril 2026 donde la señora Julieth Romero responde a la pregunta ¿Cómo le parece el trato recibido por la

madre comunitaria Katherine Paso Henrnadez del HCB Osito Travieso? Indica: La seño es muy excelente, su hija se ha adaptado muy fácilmente y aunque tiene poco tiempo de estar en el servicio se siente con agrado, quien llegó por si sola a solicitar cupo en el HCB porque siempre ha conocido a la madre comunitaria en la comunidad, le agrada las actividades que les realizan tanto a los niños y niñas y familias, el trato brindado es respetuoso y con amor, además de la atención que le brindan a su hija quien ha aprendido y se ha adaptado en corto tiempo destaca.

-MADRE: M.O.S: En seguimiento telefónico el día 15 abril 2026 se contacta a la madre de menor quien indica que es nueva de estar en el servicio HCB con su hija, donde se motivó a que su hija ingresara al servicio HCB para que la menor se relacionara con otros niños y niñas, así como también porque es vecina del sector donde se ubica la UDS Osito Travieso y decidió ingresarla en esta vigencia. A la pregunta ¿Cómo se ha sentido en el acompañamiento y trato brindado por la madre comunitaria? manifiesta que se siente con agrado y contenta, no tiene situaciones negativas que indicar por el contrario agradecen por la labor con la que la madre comunitaria y también la señora Andrea (madre comunitaria con bono pensional) brindan a los niños del sector con amor, buen trato, respeto y cuidados, ella es una seño excelente, les indica e informa todo lo relativo al servicio y está siempre presta a escuchar a las familias, les orienta y enseña con diversas temáticas que son de formación para la educación y crianza de los niños y niñas, lo cual valora mucho como mamá.

-MADRE: A.J.C.R : Se realiza llamada telefónica el día 15 abril 2026 contactando a la madre de menor quien indica que la madre comunitaria Katherine Paso de la Unidad de Servicio Osito Travieso es una excelente profesora, le da buen trato a su hija, quien responde con afecto y cariño, se da cuenta que los niños les alegra cuando la ven, en realidad los participantes las quieren, el salón de atención del HCB está muy decorado y ambientado para el desarrollo de las experiencias pedagógicas que realiza. A la pregunta ¿Se le ha realizado cobro por el servicio? Manifiesta que no, el servicio es completamente gratuito como lo dice ICBF, esto se los socializa la seño mensualmente. Finalmente, se le preguntó ¿Cómo llegó a solicitar cupo para su hija en el servicio HCB? Agrega que es vecina del sector y vivió al lado de la casa de la seño hace rato, pero se mudó un poco más abajo de la UDS y como la conoce prefirió ingresar a su hija con una persona que ya durante muchos años ha estado trabajando con niños y todos en la comunidad la distinguen por su vocación y servicio.

-MADRE: M.C.L Se realiza llamada telefónica el día 15 abril 2026 contactando a la madre de menor, indica que la madre comunitaria Katherine Paso de la UDS Osito Travieso trata muy bien a los niños y niñas en desarrollo de su labor, su hijo ha

aprendido acerca de los colores, los números y palabras que no tenía en el vocabulario habitual, le ha sido muy significativo como mamá puntualiza. Observa que el niño se ha relacionado fácilmente, además ingresó al HCB porque su hermano tuvo también un niño en este HCB y con una referencia muy positiva de la Señora Andrea que también fue madre comunitaria tiempo atrás, lo que hace que la señora se dedique hacer actividades pedagógicas con mayor dedicación y tiempo para que los niños y niñas se diviertan y no estén desmotivados.

Resumen de entrevistas: De acuerdo con la información recolectada de las entrevistas realizadas y basándonos en los principios de justicia procedimental, indicamos que este reclamo no tiene bases sólidas y no corresponde a la realidad descrita en la petición, toda vez que la madre comunitaria Katherine Paso cuenta con el apoyo y reconocimiento de los padres de familias usuarios del servicio HCB, vecinos del sector y de las madres comunitarias que geo referencialmente se ubican cerca de la UDS Osito Traviosos donde la describe como una persona responsable, comprometida, quienes reconocen su ética, servicio y dedicación demostrada durante muchos años el servicio HCB en la comunidad. Las familias reconocen su liderazgo para dinamizar actividades pedagógicas, de igual forma, se reconoció que la madre comunitaria brinda orientaciones útiles y pertinentes para el fortalecimiento de las prácticas de crianza positivas y vínculos afectivos sanos, lo cual contribuye al desarrollo integral de los niños y niñas con sus entornos familiares como tampoco en ningún momento se les ha realizado cobro alguno por el servicio que presta desde e ICBF.

- Verificación por medio de entrevista a padres - madres usuarias y Veedor:

En el marco de la verificación institucional, se sostuvo una entrevista presencial el día **24 de abril de 2026** con un grupo de padres de familia usuarios del servicio, así como con el veedor o representante de la comunidad del barrio. De manera unánime y espontánea, los entrevistados manifestaron que la docente demuestra un alto nivel de compromiso con su labor y mantiene un trato respetuoso, afectuoso y adecuado hacia los niños, así como una relación armónica con la comunidad en general.

En relación con el señalamiento específico contenido en la denuncia anónima — según el cual la Madre comunitaria estaría cobrando por un servicio que se ofrece de manera gratuita—, tanto los padres como el veedor fueron categóricos al afirmar que en ningún momento han sido objeto de cobro alguno por parte de la madre comunitaria ni por persona vinculada al servicio. Asimismo, los entrevistados advirtieron que este tipo de reclamos, carentes de fundamento y verificación,

generan un clima de desconfianza injustificado y afectan negativamente el normal desarrollo de la atención del servicio que se brinda a los niños.

- Verificación en Sitio con los vecinos que colindan con el servicio en el sector.

Visitas domiciliarias a vecinos del entorno inmediato de la vivienda donde se presta el servicio HCB: los vecinos consultados manifestaron no tener conocimiento ni evidencia de actividades de consumo de sustancias o situaciones de agresión en dicho domicilio, comportamientos que alteren el normal funcionamiento del servicio que brinda a los niños y niñas la señora Katherine Paso.

Entrevista a vecinos sobre la conducta general de la madre comunitaria en el ámbito vecinal: Los testimonios coinciden en calificarla como buena vecina, respetuosa, tranquila y sin generar alteraciones al orden o la convivencia.

Revisión del cumplimiento del horario de trabajo establecido: La docente cumple con el horario pactado para la prestación del servicio.

Verificación del entorno laboral: No se observó ninguna conducta inapropiada ni situación que ponga en riesgo a los niños y niñas del servicio.

- Vinculación de la Madre Comunitaria:

La madre comunitaria acredita la experiencia laboral exigida para el ejercicio de la función, la cual venía desarrollando vinculada a una Asociación de Padres de Familia hasta el mes de enero de 2026. En virtud del cumplimiento de los requisitos establecidos, fue incorporada a la planta de personal del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), formalizándose su vinculación institucional en calidad de madre comunitaria.

CONCLUSIONES.

Primero: No existe ningún elemento de prueba, testimonio consistente o indicio razonable que respalde el reclamo anónimo sobre las situaciones expuestas en el reclamo. Los vecinos, únicos testigos potenciales del entorno inmediato, desmienten categóricamente las acusaciones, dando otras versiones de la relación con la madre comunitaria.

Segundo: Este Centro Zonal reconoce y respeta el derecho fundamental a la intimidad personal y familiar del Talento Humano que prestan los servicios, así como su condición de ciudadanos y vecinos con pleno derecho a desarrollar su vida social fuera del horario laboral.

Tercero: vida laboral vs. Vida personal: Ser parte del equipo del ICBF no implica renunciar a la condición de ciudadano, vecino, amigo o familiar. Las madres comunitarias tienen derecho a:

- Habitar su vivienda con las libertades propias de cualquier ciudadano, siempre y cuando no afecte el servicio o, a la integridad de los participantes.
- Recibir visitas de amigos y familiares en horarios no laborales.
- Realizar actividades de esparcimiento lícitas dentro de su ámbito privado.
- Mantener relaciones sociales fuera del entorno institucional

El ICBF no ejerce control ni vigilancia sobre la vida privada de las madres comunitarias fuera del horario y lugar de prestación del servicio, *siempre y cuando* no afecte la prestación del servicio o la integridad de los participantes. Confundir la vida personal con la profesional constituye un error de base que vicia cualquier denuncia de esta naturaleza.

Esto amparado en el Derecho a la intimidad personal y familiar: Protegido constitucionalmente en la mayoría de los ordenamientos jurídicos, Presunción de inocencia (*Sin evidencia, no existe conducta reprochable*), Libertad de las madres comunitarias fuera del horario laboral (*Actividades lícitas de esparcimiento no son objeto de escrutinio institucional*), Prohibición de acoso laboral por vía de denuncias falsas (*Las acusaciones temerarias pueden configurar hostigamiento*).

Así las cosas, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) regula la apertura y cierre de las unidades de servicio mediante el, que establece las actuaciones administrativas en los centros zonales y regionales, que de configurarse presuntas situaciones que afecten la prestación del servicio y en cumplimiento del debido proceso se dará inicio al Proceso administrativo Sancionatorio a fin de establecer si aplica o no el cierre de la Unidad de servicio.

Para el caso en concreto, presentado en la presente reclamación, luego de la verificación realizada por el equipo del Centro Zonal, se informa que no se encontraron hechos ni pruebas que indiquen la necesidad de aplicar el procedimiento de apertura o cierre de la Unidad de Servicio. La atención a los niños y niñas se mantiene en condiciones adecuadas, garantizando sus derechos conforme a la normatividad vigente. No obstante, se indicará a la EAS APF SANTA FE, quien administra la UDS realizar seguimiento a través de los comités de control Social y equipo a fin de garantizar la prestación del servicio en condiciones óptimas.

Por otra parte, le comunicamos que al revisar el Sistema de Información Misional _ SIM_ se encontraron registros de 2 reclamos, que corresponden

a los números: 1764650972 - 1764656868, a los cuales se les dio el respectivo trámite con publicación en la página web bajo los siguientes radicados: Oficio Radicado No: 202549002000065261 Petición SIM 1764650972 del 07/11/2025 y Oficio Radicado No: 202549002000066291 Petición SIM 1764656868 del 07/15/2025

Verificado el contenido del presente reclamo en comparación con los dos anteriores, se observa que resulta reiterativa la reclamación anónima respecto de respuestas previamente emitidas y tendencioso en la formulación de sus argumentos, lo cual constituye un uso indebido del derecho de petición. De ahí que, se exhorta al peticionario a ejercer su derecho identificándose de forma adecuada y conforme a los principios de buena fe y eficacia administrativa, para lo cual puede acercarse al Centro Zona Santa Marta 2 ubicado en la Avenida los estudiantes N° 18-61, en donde lo podemos escuchar, manteniendo la reserva de los datos de identidad del reclamante.

El ICBF no desalienta las denuncias genuinas basadas en hechos reales y evidencias. Por el contrario, mantiene canales abiertos y protegidos para que cualquier persona pueda reportar situaciones que realmente afecten la seguridad o el bienestar de los participantes. Lo que no puede tolerarse son las acusaciones temerarias, anónimas y sin fundamento, que: Dañan injustamente la reputación del Talento Humano honestos. Desgastan los mecanismos institucionales de verificación. Generan un clima de desconfianza innecesario. Pueden constituir delitos.

Finalmente, y esperando haber atendido de manera satisfactoria la respuesta a su petición, le informo que en el marco de nuestro sistema integrado de gestión se están implementando acciones para el mejoramiento continuo del servicio y la atención a la ciudadanía con Calidad y Calidez.

Cordialmente,

Maria del Socorro Pabón

MARIA DEL SOCORRO PABON

Profesional Especializado 2028 -19 con

Funciones de Coordinadora Centro Zonal Santa Marta 2

ICBF Regional Magdalena

Proyectó: Maria Del Socorro Pabón Castañeda - Coordinadora Centro Zonal Santa Marta 2