49002

Al contestar cite este número

Radicado No:
202649002000044211

Santa Marta D.T.C.H, 26 de mayo de 2026

Señor:
Peticionario Anónimo.

Asunto: Respuesta DP SIM 1765045095 del 5/12/2026

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 reporta que en el hogar comunitario Manitas traviesas, ubicado en el barrio Alto Delicias en la ciudad de Santa Marta, la madre comunitaria **Arelys Barrera** tiene en la vivienda donde presta el servicio de atención 3 perros los cuales no se encuentran bien cuidados por lo que genero en 3 niños, unos brotes de alergia, al acercarse a manifestar esta situación a la madre comunitaria, esta se molestó y menciono que ese brote no era por culpa de los perros; sin embargo, dado que los niños se llevaron al médico, se demostró que si era una alergia a los animales por lo cual peticionario(a) se encuentra molesta, ya que no se le ha dado solución a este inconveniente que pone en riesgo la salud de los menores de edad. Por último, menciona que es de conocimiento que en las viviendas no pueden tener animales; sin embargo, la señora Arelys hace caso omiso*".

Atentamente se da respuesta en los siguientes términos:
El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF como entidad garante de derechos de nuestros niños, niñas adolescentes, jóvenes y familia, cuenta con servicios en educación inicial en diferentes modalidades de atención, los cuales convocan a estructurar procesos pedagógicos contextualizados y pertinentes, que dan respuesta a las particularidades de las niñas, los niños, mujeres gestantes, sus familias y comunidades, de manera que promuevan su desarrollo humano, al tiempo que favorezcan el fortalecimiento del tejido social para construir proyectos de vida dignos y contribuir a la construcción de entornos protectores y prevención de violencias hacia la primera infancia.

Una vez revisada su derecho de petición, como es nuestro procedimiento estándar, se activó de inmediato un proceso de verificación riguroso, independiente y objetivo.

2. VERIFICACIÓN INSTITUCIONAL EN CAMPO:

2.1 Se realizó visita de verificación en la Unidad De Servicio Manitos Traviesos por parte de profesional técnica seguimiento a la ejecución del Centro Zonal Santa Marta 2 a la madre comunitaria Aredis Barrero constatando la información consignada en el reclamo SIM 1765045095 en la que indica que desde hace 14 años desempeña con amor y vocación su labor con ICBF, indica que nunca desde que lleva en el servicio Hogar Comunitarios de Bienestar (HCB) había alguna situación por quejas de padres de familias ó vecinos quienes pueden dar fe de su trabajo pues mantiene y crea buenas relaciones interpersonales sanas y de respeto con todos, si bien en casa vive con su esposo y 3 hijos quienes estudian y trabajan.

Frente a la pregunta que se detalla en la petición acerca de si existen 3 perros, manifiesta que tiene 2 perros pequeños de raza French Poodle, pero no los tiene al contacto de los niños y las niñas del hogar, ellos están acostumbrados y educados a permanecer en un cuarto aislados porque pese a que no son bravos conoce del riesgo y peligro que representan para quienes no le son conocidos, en este caso los participantes del servicio por lo que toma las medidas de prevención y actuación contempladas en el Plan de Gestión de Riesgos de Accidentes de la UDS. Ahora bien, indica que los mantiene bien cuidados y sus vacunas están al día, asimismo su aspecto pudo evidenciarse en la visita. Reitera que mantiene y constantemente está en procesos de aseo, limpieza y desinfección es una persona aseada, le gusta el orden al punto que en la inspección de la UDS y casa tanto al interior como exterior pudo notarse la limpieza, ella procura de hacer lavados de los forros de colchonetas constantes, las sillas, mesas, juguetes y demás reinterando que en la inspección el espacio estaba limpio y aseado.

Por otro lado, se indaga si ha conocido de casos de alergias o situaciones de salud de sus niños y niñas e indica que más o menos en la Semana Santa una madre de familia le informó acerca de unos estudios que le practicaba a su hija S.S.M.G (5671) para determinar si lo que presentaba era viral u otro diagnóstico, pero elocuente a la petición indica que conoce que en la casa de la niña hay un perrito. Si bien, desde su labor siempre se preocupa y atenta a las novedades ocurridas con sus niños y familias y conoce de los riesgos de tener mascotas en casa, pero no lo permite en su hogar mientras desarrolla su labor con ICBF porque si bien son animales y no sabe como actúen con persona no conocidas por los animalitos. Por lo anterior, la madre

comunitaria desvirtúa los hechos de que se puso molesta y renuente haciendo caso omiso de la tenencia de las mascotas porque ningún padre de familia le ha comunicado dicha solicitud.

2.2 Se realizó visita de verificación a la vivienda de la familia de la participante S.S.M.G (5671) en la que recibe la visita la señora Y.G.R. abuela de la niña, pues la mamá de la menor no se encontraba, indica que es responsable de asistir y acompañar también en los cuidados de su nieta, este año la niña ingresó al HCB Manitos Traviesos teniendo muy buenas referencias del hogar comunitario porque ya su otra nieta había estado en el servicio a cargo de la madre comunitaria Aredis Barrero. Frente a la petición generada se le pregunta a la señora Yolanda si evidencian mascotas como perros durnate la atención del servicio HCB, indicando que no y menciona que en su casa tienen un perrito de raza pincher ya “muy viejito, no ve, no tiene dientes”, cuando va al hogar observa que la madre comunitaria es muy aseada y organizada, todo muy bien puesto. Menciona que hace varios días atrás su nieta presento un tipo de brote en la piel desde las plantas de los pies y fue llevada al médico recibiendo tratamiento para los síntomas que presentaba y donde la mama le informo a la seño quien estuvo muy pendiente por esto.

Por otro lado, manifiesta que su nieta añora estar en el hogar todos los días, hasta pregunta si los sábados hay atención, como familia no tienen nada negativo que comentar, reitera que actualmente hay tantos virus que no tendrían certeza de si pudo ser en el HCB o fuera de éste, puntualiza finalmente que no ven mascotas durante la atención y que los niños y niñas cuentan con su propio espacio en la casa de la seño.

3. CONTACTO TELEFÓNICO CON PADRES USUARIOS

Se realizaron las siguientes diligencias:

- Verificación por Vía llamadas Telefónicas a los padres usuarios del servicio HCB de la UDS Manitos Traviesos

A.L.B. RC 5246.
MADRE.MB

Se realizó llamada telefónica el día 22 mayo 2026 respondiendo la madre M.B, teniendo referencias positivas del HCB porque su hija anterior ya había estado en este. A la pregunta ¿Cómo le parece el trabajo desarrollado con los niños y niñas por

la madre comunitaria Aredis? Responde la madre: la seño es muy excelente, brinda un buen trato a los niños y niñas y se siente segura y con confianza de dejar a su niña en el hogar. Por otro lado, se le pregunta ¿Conoce usted de la presencia de perros en el hogar durante la atención? Manifiesta que cada vez que lleva a su hija y la recoge no evidencia perros y su hija tampoco le ha mencionado nada al respecto, todo permanece aseado y limpio, ella realiza una labor muy valiosa y se esmera en lo que hace, es muy responsable y dedicada por lo que le extraña lo que se relaciona en la petición porqie los niños, niñas, padres y vecinos brindar muy buenas referencias de ella.

D.S.V.G. RC RC 5815
MADRE: Y.G.

Se realizó llamada telefónica el día 22 mayo 2026 respondiendo madre de la menor ¿Cómo le parece el trabajo desarrollado con los niños y niñas por la madre comunitaria Aredis del HCB Manitos Traviesos? Responde: el cuidado es muy impecable, solo tiene palabras de agradecimiento para la seño, el apoyo de ella ha sido muy valioso en ell cuidado personal de su hija, les brinda alimentos sanos y en condiciones aptas, las enseñanzas son muy significativas, su hija a aprendido a comunicar y expresarse con fluidez mayormente. Frente a la pregunta de si conoce de la presencia de perros durante la atención en el hogar indica que no los evidencia cuando lleva y recoge a su hija, como vecina cercana sabe que si tiene 2 mascotas, pero los mantiene en un cuarto propio de la casa y toda vez que ha ido al HCB en el ambiente y servicio no están.

Indica que su trabajo actual es enfermera de la E.S.E ALEJANDRO PROSPERO REVEREND y como enfermera recientemente ha recibido muchos pacientes y especialmente de niños menores, indica que hay la presencia de un virus llamado SINDROME DE BOCAS, MANOS Y PIES en la que inmediato activan ruta con Salud Distrital, manifiesta que este es un virus que está en el ambiente y que en estos momentos están más propensos los niños menores de 5 años por lo que deben practicarse acciones de autocuidado para la no propagación y contacto. Ademas, la madre comunitaria se mantiene en contacto con las familias en caso de si los niños han estado enfermos y desde su labor sienten el apoyo y el acompañamiento de ella.

A.S.P.D.L. RC.7439

MADRE: M.D.L.

Se realizó llamada telefónica el día 22 mayo 2026 respondiendo la madre del menor indica que la madre comunitaria Aredis es una persona que desarrolla una muy buena labor, ella es una madre muy dedicada y enseña a los niños y niñas, además siempre esta con buena disposición y actitud, recibe los niños y niñas con amor, los entrega bien peinados, aseados, les brinda alimentación sana e higiénicas, eso la tiene contenta, su mayor recomendación es que su hija anterior ya también había estado con ella y anhelaba ese cupo de ingreso al hogar para su hijo.

Manifiesta que durante los últimos días su hijo había estado enfermo, pero lo llevó a cita médica con el pediatra y tuvo tratamiento en casa. Se le pregunta acerca de si conoce la presencia de animales en el HCB especialmente de perros e indica que cuando en la mañana lleva a su hijo no observa presencia de animales como perros y en la tarde cuando su esposo recoge al participante tampoco los evidencia. Ademas como vecina del sector si conoce que la seño tiene 2 perros, pero cuando los niños y niñas ya no están en la jornada y atención pedagógica.

También manifiesta, que la semana pasada si conoció de varios niños que tuvieron brote en las plantas de los pies y la seño indicó acerca de las medidas de autocuidado para evitar alguna propagación del posible virus e informando acerca de varios casos presentados por sus participantes. Por otro lado, la señora Mariennys indica que un sobrino de ella que asiste a un HCB en la comunidad de Chimila II también presentó un tipo de brote y así mismo varios niños tenían los síntomas porque su hermana le comentó, donde a ellos por recomendaciones médicas se les dió días de incapacidad y recuperación a los malestares y síntomas de salud.

RESUMEN DE ENTREVISTAS: De acuerdo con la información recolectada y basándonos en los principios de justicia procedimental, indicamos que la petición no muestra con certeza argumentos sólidos toda vez que las madres de familias describen a la madre comunitaria Aredis Barrero como una persona amable, amorosa, entregada, responsable, comprometida y dedicada demostrado durante muchos años el servicio HCB en la comunidad Altos de Delicias, lo cual contribuye al desarrollo integral de los niños y niñas. Asimismo, las madres de familias niegan que la presencia de mascotas como perros en el Servicio de atención del Hogar Comunitarios los niños y niñas, ellos no mantienen ningún contacto con los

participantes porque no se evidencian cada vez que asisten a las UDS y además los participantes expresaran esa información dada la representatividad simbólica de lenguaje, expresión, juego y narrativa del “Perro” como animal.

También se expone la presunta situación de salud informada por el reciente virus denominado Síndrome de bocas, manos y pies, el cual existe una alerta desde el área de Salud Distrital por su propagación en la población de niños menores de 5 años y de esta manera responder con la concientización de seguir estrictas normas de higiene (lavado de manos, desinfección, evitar el contacto con personas infectadas y aislamiento).

4. SEGUIMIENTO TECNICO Y PEDAGÓGICO: Se estableció el compromiso de continuar con visitas no programadas y acompañamiento técnico a la UDS Manitos Traviesos para prevenir futuras situaciones de inconformidad por los peticionarios.

5. HALLAZGOS Y CONCLUSIONES:

Primero: -Las acciones implementadas se realizaron en coherencia con la Guía Operativa para la Atención Integral a la Primera Infancia y los principios rectores del ICBF, no se evidenció situaciones comportamentales negativas de la madre comunitaria que vaya en contra por la garantía de los derechos de los niños, niñas y sus familias.

Segundo -La madre comunitaria tiene un horario de trabajo claramente establecido para la prestación del servicio HCB, por lo que las actividades en condición de ciudadana y vecina del sector puede desarrollar con pleno derecho su vida social y familiar.

6. DETERMINACIÓN FINAL

Luego de las verificaciones realizadas que han demostrado el profesionalismo y buen servicio de atención de la madre comunitaria Aredis Barrero declarando el reclamo como infundado y no comprobable, pero si bien se tomarán medidas preventivas y pedagógicas de acompañamiento al Hogar Comunitario de Bienestar Manitos Traviesos.

7. ACLARACIÓN IMPORTANTE

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 acusaciones anónimas y sin fundamento, que:

- Dañan injustamente la reputación del Talento Humano honesto.
- Desgastan los mecanismos institucionales de verificación.
- Generan un clima de desconfianza innecesario.
- Pueden constituir delitos.

Finalmente, y esperando haber atendido de manera satisfactoria su solicitud 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, de igual forma se da aplicabilidad a lo establecido en el procedimiento atención de quejas, reclamos y sugerencias y protocolo de atención al ciudadano.

Cordialmente,

MARIA DEL SOCORRO PABON
Profesional Especializado 2028 -19 con
Funciones de Coordinadora Centro Zonal Santa Marta 2
ICBF Regional Magdalena

Aprobó: Maria Del Socorro Pabón Castañeda – Coordinadora Centro Zonal Santa Marta 2
Revisó: Maria Del Socorro Pabón Castañeda – Coordinadora Centro Zonal Santa Marta 2
Proyectó: Estefanis Perez Profesional Tecnica de Seguimiento a la ejecución del Centroz Zonal Santa Marta 2