

49002

Al contestar cite este número



Radicado No:

202649002000043561

Santa Marta D.T.C.H, 23 de mayo de 2026

Señor

Ciudadano anónimo

**Correo electrónico:** Publicaciones web@icbf.gov.co

**Santa Marta D.T.C e H.**

**Asunto: Respuesta DP SIM 1765056771 del 4/30/2026**

En mi calidad de Coordinadora del Centro Zonal Santa Marta 2 y en atención a su solicitud, la cual reza: *Se comunica peticionario (a), con el fin de interponer una denuncia contra la madre comunitaria **Ana Diva Sarmiento**, de la guardería Luz Esperanza de ICBF, ubicada en el barrio Altos de Delicia en Santa Marta, Magdalena, manifestando que la señora deja a los niños, quienes son menores de edad de entre 2 y 5 años aproximadamente solos y sin supervisión cuando sale de la unidad de servicio para recoger a sus nietos, situación que ocurre con frecuencia entre las 8:00 a. m. y las 9:00 a. m., y se observa con mayor regularidad sobre el medio día; adicionalmente, se informa que en el lugar funciona un negocio de venta de gaseosas y otros productos, situación con la que el peticionario (a) no está de acuerdo, ya que considera que dicho establecimiento comercial no debe operar dentro del mismo espacio destinado al cuidado y protección de los menores de edad.*

**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 Luz de Esperanza** ubicada en el Barrio Alto Delicia, asignada al operador EAS APF SANTA FE, a fin de Verificar las condiciones técnicas y del espacio para la prestación del servicio y realizar entrevistas a participantes escogidos al azar, con el propósito de ampliar la situación expuesta en el reclamo, dando como resultado:

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



Se realizó jornada de verificación en la Unidad De Servicio Luz de Esperanza por parte de profesional técnica seguimiento a la ejecución del Centro Zonal Santa Marta 2 a la madre comunitaria constatando la información consignada, donde ella reafirma su compromiso institucional en desarrollo de su labor que desde más de 22 años realiza, garantizando por generar un ambiente respetuoso y armonioso con los niños, niñas y padres de familias, como el compromiso y responsabilidad que emana. Asimismo, desvirtúa la información relacionada toda vez que vive en casa con esposo y un hijo de 13 años quien ingresa al colegio 6 AM y regresa 1:30 PM por lo que no realiza la actividad de llevada y recogida de menores de 2 a 5 años, indicando que, si tiene nietos incluso no de estas edades, pero si bien no residen con ella.

-Por otro lado, se realizó también visita a veedor de la Comunidad Luis R Calvo donde georeferencialmente se ubica la UDS indicando que constantemente realiza visitas a los HCB y donde le soliciten hacer presencia, describiendo a la madre comunitaria como una persona comprometida y responsable que ayuda a la comunidad en las tareas y obras sociales, asimismo destaca que en desarrollo de las labores del servicio HCB la madre cuenta con una tercera persona que le ayuda en casa con los quehaceres remunerado por parte de ella pero que ante la labor con ICBF siempre ella es la responsable.

Se realizaron las siguientes diligencias:

-Verificación por Vía *llamadas Telefónicas a los padres usuarios del servicio HCB de la UDS Luz de Esperanza:*

Participante: *JMB*

MADRE: *WBH*

Se realizó llamada telefónica el día 11 mayo 2026 donde la señora WBH a la pregunta ¿Cómo le parece el trabajo desarrollado con los niños y niñas por la madre comunitaria Ana Diva Sarmiento del HCB Luz De Esperanza? Responde la madre: la seño es muy excelente, brinda un buen trato a los niños y niñas, siempre les socializa temáticas de interés para la formación de ellos, cada mes también le da a conocer acerca de hacer uso del buzón PQRSF, los pasos a pasos y mantener una comunicación asertiva. Por otro, lado a la pregunta: ¿Considera que el mini negocio de la madre comunitaria está afectando la atención del servicio HCB? Indica que eso no les molesta ni le perjudica en nada a la labor que ella realiza con ICBF, toda vez que ella tiene una persona que le ayuda en los oficios y actividades del quehacer diario, además ella siempre es la que está al frente de los menores de edad.

Participante: *EVS*

MADRE: *ASO*

Se realizó llamada telefónica el día 11 mayo 2026 donde la señora ASO ante la pregunta ¿Cómo le parece el trabajo desarrollado con los niños y niñas por la madre comunitaria Ana Diva Sarmiento del HCB Luz De Esperanza? Responde: ella es una madre muy dedicada y enseña a los niños, considera que es una buena guardería al tanto que ya tuvo también una hija hace mucho años en la misma y que hoy tiene 14 años ya, la señora también le realiza actividades muy dinámicas y creativas, es atenta y su hija habla de todo lo que realiza en el día en el HCB, además ella es quien recibe y entrega a los menores con buena disposición y actitud, bien peinados, aseados, les brinda alimentación sana e higiénicas, eso la tiene contenta.

Por otro, lado a la pregunta: ¿Considera que el mini negocio de la madre comunitaria está afectando la atención del servicio HCB? Manifiesta que eso no es malo, pues ella cada día que lleva y recoge a su hija ve que otra persona la apoya en los oficios, ella no está sola, cuenta con la ayuda de una joven, pero ella siempre está al frente de su servicio no delega esa responsabilidad, por lo que piensa que ella puede

vender lo que ofrece porque no mezcla su labor de madre comunitaria con algo que es independiente.

Participante: AGG

MADRE: MYA

Se realizó llamada telefónica el día 11 mayo 2026 donde la señora María Yudith manifiesta que se siente a gusto con el Servicio y atención que le brinda a los niños y niñas desde hace muchos años la señora Ana Diva Sarmiento quien se ha desempeñado muy bien, en mucho tiempo en la comunidad no conoce de quejas ó insatisfacción de otros padres por el trabajo que hace. Por el contrario, se siente con agrado y compromiso en la educación de los niños de hoy y agradece por la labor que ella hace con cariño. Por otro, lado a la pregunta ¿Considera que la venta de productos de consumo y alimentos que la madre comunitaria realiza en su casa está afectando la atención del servicio HCB? Comenta que no, pues los niños tienen un espacio exclusivo donde son atendidos, está muy amoblado y ambientado para el desarrollo de sus actividades diarias incluso es una de las guarderías donde el espacio de atención es bonito y dotado, si bien considera que lo relacionado a la venta no debe entorpecer nada en la labor que ella realiza con el ICBF, pues también evidencia que la señora tiene una persona auxiliar que la ayuda en los quehaceres y oficios, pero en el servicio HCB siempre la maestra es la que realiza su deber, ya que durante muchos años ha estado trabajando con niños y todos en la comunidad la distinguen por su vocación y servicio.

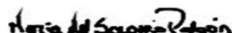
De acuerdo con la información recolectada y basándonos en los principios de justicia procedimental, indicamos que la petición no tiene argumentos y bases sólidas como

tampoco no corresponde a la realidad descrita en la petición, toda vez que las madres de familias describen a la madre comunitaria Ana Diva Sarmiento como una persona responsable, comprometida y dedicada demostrada durante muchos años el servicio HCB en la comunidad, lo cual contribuye al desarrollo integral de los niños y niñas. Asimismo, indican que la actividad de venta de productos de consumo y varios no les afecta pues conocen que ella es responsable en la atención de los participantes y que desde luego ella no descuida su labor con el ICBF porque cuenta con una persona auxiliar.

Respecto de negocio de venta de gaseosas y otros productos, si bien los lineamientos ICBF no establecen una prohibición expresa frente a que la Madre Comunitaria desarrolle otra actividad económica en su casa; si se le exige que el espacio donde funciona el HCB garantice condiciones adecuadas de seguridad, salubridad, ambiente y dedicación para la atención integral de los niños, condiciones que encontramos en el HCB. No obstante, se emitirán recomendaciones preventivas tanto a la Madre Comunitaria con a la EAS APF SANTA FE que administra el servicio, a fin de que se delimite la venta de los productos para atención de la ayudante y no por parte de la Madre Comunitaria; por lo que se deberá fortalecer el seguimiento al servicio por el operador y Comités de control social a fin de garantizar una prestación del servicio en condiciones óptimas.

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: María Del Socorro Pabón Castañeda – Coordinadora Centro Zonal Santa Marta 2

Revisó: María Del Socorro Pabón Castañeda – Coordinadora Centro Zonal Santa Marta 2

Proyectó: Kiara Correa - Profesional técnico de Seguimiento a la ejecución Centro Zona Santa Marta