49002

Al contestar cite este número

Radicado No:
202649002000049411

Santa Marta D.T.C.H, 05 de junio de 2026

Señor:
Peticionario Anónimo.
Correo electrónico: Publicaciones web@icbf.gov.co

Santa Marta D.T.C e H.

Asunto: Respuesta DP SIM 1765094824 del 5/26/2026

En mi calidad de Coordinadora del Centro Zonal Santa Marta 2 y en atención a su solicitud, la cual reza: "*Se comunica peticionario(a) informando la situación de una menor de edad de la cual no da nombres ni datos de ubicación, peticionario(a) informa que su hija de 3 años es maltratada por la profesora la señora Anadiba Sarmiento la cual trabaja en el CDI luz y esperanza el cual se ubica en Santa Marta barrio Alto delicias, peticionario(a) informa que la menor de edad tiene miedo de ir al jardín, al preguntarle cuantos CDI existen en este barrio menciona que existen varios, pero solo hay uno con el nombre de luz y esperanza, peticionario(a) informa que la profesora vende puntos de agua, al preguntarle que son los puntos de agua, peticionario(a) explica que es para que salga agua potable en las casas de los vecinos, se le pregunta si de alguna manera la profesora tiene influencia con el acueducto, pero peticionario(a) informa que no conoce esa información, solo sabe que la profesora vende estos puntos de agua y muchas veces lo hace en medio de sus labores según informa peticionario(a), además informa que por este motivo retiro a su hija de 3 años del CDI Luz y Esperanza*".

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.

1. **RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE RECLAMO.**

Una vez revisado el derecho de petición, como es nuestro procedimiento estándar, se activó de inmediato un proceso de verificación riguroso, independiente y objetivo con un equipo de profesional cualificado.

2. VERIFICACIÓN INSTITUCIONAL EN CAMPO: Se realizó visita 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 Ana Diva Sarmiento constatando la información consignada en el reclamo 1765094824, indicando que su desempeño en la comunidad y la labor que desarrolla con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar lleva 22 años de servicio garantizando los derechos de la niñez, generando un ambiente respetuoso y armonioso con los niños, niñas y padres de familias y donde nunca había presentado ningún tipo de quejas por parte de vecinos, comunidad y padres de familias quienes pueden dar fe y testimonio de su quehacer. Frente a la pregunta realizada: ¿Vende usted puntos de agua? Refiere que no, tal como puede evidenciarse en el registro ó contador de agua de su casa donde es exclusivo para abastecer su vivienda, jamás puede atribuirse dicha queja ya que en la comunidad actualmente el agua llega a diario, no hay escasez en estos momentos cada casa del sector llena y se abastece del preciado líquido.

Por otro lado, se le pregunta si ha presentado situación o diferencias con algún vecino ó padre de familia del servicio HCB señala que con ninguna persona ha tenido inconvenientes, facilitando el directorio telefónico de sus padres usuarios para constatar y conocer su versión. Asimismo, se le pregunta si ha presentado cambios en el servicio HCB indica que solo efectuó un retiro en el mes de mayo (29-05-2026) del participante M.J.H.A (7530) por motivos de cambio de residencia de la familia tal como se evidencia en la revisión de la gestión documental de la UDS, además en el cotejo de la información se revisó el buzón PQRSF se observó

diligenciados los formatos con palabras de agradecimiento por la atención y el servicio que brinda la madre comunitaria a sus niños, niñas y familias.

En suma, la madre comunitaria se describió como una persona honesta, comprometida y servicial en su comunidad lo que le permite que los mismos del sector brinden referencias de ella y ninguna forma de violencia y maltrato infantil jamás ha incurrido, pues realiza su trabajo con amor y su mayor interés es garantizar el cuidado integral, la protección de los niños y niñas bajo el acompañamiento nutricional, apoyo pedagógico, afectivo y social a las familias de su comunidad, reitera la madre comunitaria que dado algunas situaciones de salud recibe y cuenta con el apoyo de una tercera persona que le ayuda en casa con los quehaceres por lo que siempre está al frente del servicio HCB y no delega o descuida la labor de los niños y niñas a ella.

2.1. Al momento de llegar a la UDS, se encontraban dos madres usuarias las cuales se les realizó entrevista quienes manifestaron lo siguiente:

-Madre del participante A.L.P.Q. (4565) manifestó que a pesar que se hija ingresó al programa este año en febrero, conoce a la madre comunitaria de toda la vida ya que siempre ha vivido en el sector y otros familiares suyos (hermano y primos) hicieron parte del servicio HCB hace aproximadamente 15 y 18 años, así mismo manifiesta que la labor realizada por la madre comunitaria hacia los niños es excelente y se encuentra a gusto con el servicio ya que su hija siempre llega contando las actividades que realiza con la seño y los demás niños, también difiere que no tiene conocimiento de la venta de puntos de agua y no lo cree necesario ya que en el sector ninguna vivienda sufre de escases en el suministro de agua.

-Madre de la participante M.A.S.G (3566) manifestó que su hija pertenece al programa hace dos años, siendo este su tercer año y en toda la prestación del servicio HCB nunca ha tenido malas observaciones por parte de la madre comunitaria ni ha tenido conocimiento de que algún padre usuario que se encuentre insatisfecho con el servicio HCB brindado, su trato con los niños y con los padres siempre ha sido muy respetuosa y amable, así mismo menciona que esta agradecida por el buen trato que recibe su hija en el HCB.

Según lo entrevistado a las madres usuarias, se puede concluir que la madre comunitaria Ana Diva Sarmiento presta un servicio a la comunidad basada en el

respeto, dedicación y entrega, por lo cual no se encuentran acciones para confirmar ciertamente y con veracidad la petición No. 1765094824.

3. CONTACTO TELEFÓNICO CON PADRES USUARIOS

Se realizó la siguiente diligencia:

- Verificación vía *llamada Telefónica a padres usuarios del servicio HCB de la UDS Luz de Esperanza.*

Participante: E.V.S. (8851)
Madre: A.K.S.O. (2671)

Se realizó llamada telefónica el día 02 de junio 2026 haciendo la pregunta a la madre usuaria: ¿Conoce usted que la madre comunitaria Ana Diva Sarmiento vende puntos de agua y descuida las labores con los niños y niñas? 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 seño 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. Si conoce que la seño vende productos como gaseosas, bolsas de agua, productos alimenticios, allí sacan copias pero no ha observado que la seño descuida a los menores, ella tiene una persona de apoyo para los oficios de casa y es quien le ayuda con esto. Se indaga nuevamente, ¿Conoce usted situaciones de maltrato en el HCB Luz de Esperanza por la profesora la señora Ana Diva Sarmiento? Desconoce, de la situación de maltrato con algún participante, la relación en el grupo de padres por Wasaps es de respeto y presencialmente tampoco ha evidenciado alguna insatisfacción, agrega se siente contenta pues su niña tiene ya tienen de estar 4 años en el HCB Luz de Esperanza y este año transita a la educación formal lo que aprendido mucho con la seño y nunca ha escuchado referencias negativas de la madre comunitaria enfatiza.

RESUMEN DE ENTREVISTAS: De acuerdo con la información recolectada y basándonos en los principios de justicia procedimental, indicamos que la petición no corresponde a la realidad descrita, 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, nunca además se le ha escuchado que la madre comunitaria ha maltratado o violentado algún niño y niña, su relación es de respeto, amor y diligente con todos. Asimismo, indican que no conocen en lo absoluto acerca de la venta o suministro del agua desde su casa, cada vivienda del sector recoge y se abastece de su propio medidor y en el cual últimamente el preciado líquido es suministrado diariamente por el acueducto.

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

CONCLUSIONES.

-Las acciones implementadas se realizaron en coherencia con el Manual Técnico de la Modalidad Familiar Y Comunitaria, el Servicio Hogar Comunitario De Bienestar Familiar y Lineamiento Técnicos Operativos del ICBF para la Atención Integral a la Primera Infancia, en el cual no se evidenció en presencia de las Técnicas De Seguimiento A La Ejecución del CZ Santa Marta 2 situación de venta para el suministro de agua a la comunidad, como tampoco conexiones (mangueras, tubos) que demuestren hacer dicha venta.

-Asimismo, en observación directa de la labor de la madre comunitaria con los niños y niñas se mantuvo atenta a sus necesidades y orientando sus actividades planeadas pedagógicamente, sin embargo, se tomarán medidas preventivas y pedagógicas de acompañamiento.

-Las madres de familias entrevistadas indican que nunca se ha escuchado en el barrio que la madre comunitaria Ana Diva Sarmiento ha maltratado ó violentado algún niño y niña, su relación se ha centrado desde el respeto, amor y enseñanzas. Asimismo, indican que no conocen en lo absoluto acerca de la venta o suministro del agua desde su casa, pues cada vivienda del sector recoge y se abastece del preciado líquido de su propio medidor ó conexión y en el cual últimamente el agua es suministrada diariamente por el acueducto “el agua llega todos los días” puntualizan.

Luego de las verificaciones realizadas que han demostrado consistentemente el compromiso y buena conducta en el servicio HCB se declara la denuncia como infundada, si bien se tomarán medidas preventivas y pedagógicas de acompañamiento al Hogar Comunitario de Bienestar Luz de Esperanza.

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 Zona Santa Marta 2