

49002.

Al contestar cite este número



Radicado No:
202649002000083011

Santa Marta, 2 de septiembre de 2026

Señor
Ciudadano anónimo
Correo electrónico: Publicaciones web@icbf.gov.co

Santa Marta D.T.C e H.

Asunto: Respuesta derecho de petición SIM 1765205485- 8/11/2026

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 informa que su hijo(a) hace parte de un hogar comunitario del ICBF en la unidad de servicio Niños Felices, en la cual el horario estipulado para recibir a los niños es desde las 8:00 a. m.; sin embargo, desea reportar que frecuentemente, cuando va a llevar a su hijo(a) u otros familiares también se acercan a llevarlo(a) a la hora estipulada o incluso a las 9:00 a. m., la madre comunitaria de nombre Erika le recibe a su hijo(a) en casa de un vecino o en otro lugar que no corresponde a la unidad de servicio, manifestando que está allí porque está tomando café. Ante la persistencia de esta situación, la cual considera de riesgo para el/la menor de edad dado que podría pasarle algo al no estar dentro de la unidad, interpone su inconformidad y solicita una respuesta, manifestando además que ha pensado en cambiar al niño(a) de hogar debido a esta problemática.*

En referencia a su solicitud le damos 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

www.icbf.gov.co



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.

Como procedimiento estándar del Centro Zonal Santa Marta 2, se activó de inmediato un proceso de verificación riguroso por parte del Profesional De Seguimiento A La Ejecución independiente, neutral y objetivo, con el siguiente resultado:

1. ENTREVISTA A MADRE COMUNITARIA.

Se realizó visita de verificación a la **UDS Niño Feliz de la APF JUAN XXIII contrato 47007522024** a cargo de la madre comunitaria Mery García Rodríguez quien manifiesta que ejerce esta labor en el servicio HCB hace 2 años y a la fecha no ha presentado ninguna situación que afecte su trabajo con los niños y las niñas brindando sus cuidados y atención en el marco de las obligaciones contractuales adquiridas. Manifiesta que la relación con los padres de familias se centra en el respeto y responsabilidad, manteniendo una sana comunicación entre ellos. Al indagar acerca de los horarios propio del servicio Hogares Comunitario de Bienestar indica que apertura su atención de 8: 00 AM a 4: 00 PM de lunes a viernes, sin embargo presenta la condición laboral de una madre del participante Y.J.S.M (4604) quien se desempeña como preventista tienda a tienda y le pide el favor a diario de que se le reciba al niño de 7: 30 AM A 7:40 AM bien sea por la madre o de la abuela materna, situación que lo hace y no tiene inconveniente para la permanencia del participante.

Por otro lado, refiere que antes el horario de atención 8:00 A.M sale a la tienda del sector que se ubica atrás de la Unidad de Servicio a comprar algo de necesidad familiar si se requiere, como también pasa por la casa de un familiar donde saluda cortamente y toma el café del día. En este instante, la madre de participante ya mencionado conoce donde la madre comunitaria se encuentra y le entrega a su hijo, pero no en casa de vecinos ó llegar a responder con groserías.

Lo anterior, reitera lo realiza con agrado, regresando de inmediato a su vivienda para disponerse a brindar su atención en el servicio con total normalidad, no puede decirse que en el horario de 8: 00 AM a 9: 00 AM se encuentra en otro espacio distinto a la Unidad de Servicio como puede preguntarse a los padres de familias y dar fe de ello puntualiza.

2. ENTREVISTA MADRE DE FAMILIA.

Se realizó verificación en sitio con la madre de familia usuaria Y.G quien es la madre de los participantes C.D.R.G (8944) y A.V.R.G (8945) quienes tienen 2 años de estar en el servicio de Hogar Comunitario de Bienestar en la UDS “Niño Feliz” brindando referencias satisfactorias de la madre comunitaria por sus cuidados, atención y servicio, indicando que la seño es muy buena en la labor que realiza, a sus hijos les agrada asistir al HCB, quienes han aprendido, hablan y se comunican con fluidez, han interactuado con sus semejantes manteniendo intereses y aprendizajes significativos. Frente al interrogante: ¿Quién y en que espacio la madre comunitaria recibe a los niños y las niñas? Indica que siempre va en compañía de la abuela materna de los menores y la seño está en el espacio de la UDS en su casa en el horario de 8 AM a 4 PM van, dejan y recogen a los participantes, nunca la han visto en la calle en diálogo con vecinos, la madre comunitaria siempre está enfocada en su trabajo puntualiza.

2.1 ENTREVISTA VECINOS DEL SECTOR. *De acuerdo con la petición realizada se indagó con vecinos del sector quienes indican y valoran del trabajo realizado por la madre comunitaria en la labor diaria con los niños y niñas, ella es una persona comprometida en lo que hace, no ha presentado problemas con nadie en la comunidad, no es una persona grosera, se dedica a cumplir con su deber laboral, muestra conductas de respeto y responsabilidad, es colaboradora y servicial, nunca la han visto desatender a los niños y niñas siempre está haciendo lo que le corresponde hacer con el ICBF.*

4. VERIFICACIÓN SEGUIMIENTOS TELEFÓNICOS

Se realizaron las siguientes diligencias:

NIÑO: Y.J.S.M.(4604)-MADRE: A.M.

En seguimiento telefónico el día 21 agosto 2026 se contacta a la madre del menor Y.J.S.M.(4604) quien tiene 3 años de estar en el servicio HCB, como mamá expresa que se siente contenta con el trato brindando por la madre comunitaria pues su hijo a aprendido acerca de los colores, los números, habla y se expresa claramente e interactúa con respeto, le agrada las actividades pedagógicas que les realizan tanto a los niños y niñas y familias. Comenta que la seño le hace el favor de recibirle a su hijo a las 7: 40 am a 7:45 Am en la UDS pues como trabaja es la forma de poder irse a laborar y cumplir el horario de su empresa. Comenta que cada vez que llega a recoger al niño pregunta cómo le fue, es conocedora del ciclo de menú que se le brinda a su hijo y el trato brindado por la madre comunitaria es respetuoso y con amor, nunca ha visto inconformidad de parte de otros padres de familias con alguna

situación negativa de la que deban quejarse y por ende como usuaria está satisfecha.

NIÑA: A.A.C.S (2178) MADRE: S.S.

En seguimiento telefónico el día 21 agosto 2026 se contacta a la madre de la menor A.A.C.S. quien indica a la pregunta ¿Cómo se ha sentido en el acompañamiento y trato brindado por la madre comunitaria? manifiesta que como madre se siente con agrado y contenta, no tiene situaciones negativas que indicar por el contrario agradece por la labor con la que la madre comunitaria hace su trabajo lleno de amor, buen trato, respeto y cuidados, ella 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, asimismo informa que su hija actualmente presenta condición de autismo y el acompañamiento por parte de la madre comunitaria y EAS a sido muy significativo, siempre atentos a los cuidados de la niña quien ha socializado y la han integrado en todo lo que el servicio HCB se realiza.

NIÑO: M.A.V. M (6231). - ACUDIENTE: Y.V.

En seguimiento telefónico el día 21 agosto 2026 se contacta a la madre del menor M.A.V. M (6231) quien informa que tiene 2 años de haberse vinculado con su hijo al Hogar Comunitario de Bienestar, también tuvo anteriormente 2 niños antes del niño actual asistiendo al mismo hogar. Con relación al trato brindado por la madre comunitaria indica que es amable y atenta de todos los cuidados de los niños, niñas e informa acerca de los avances diariamente de su hijo, mantiene una buena comunicación asertiva, no es grosera y en cuanto al horario lleva a su hijo a las 8:00 am y lo recoge 3:45 pm, en el que la madre comunitaria recibe los niños en la Unidad de Servicio no en casa ajena, incluso la casa tiene rejas y siempre permanece cerrada por seguridad y prevención.

NIÑA: M.I.R.L. (3990)- MADRE: M.L.

En seguimiento telefónico el día 21 agosto 2026 se contacta a la madre de la participante M.I.R.L (3990) preguntado primeramente ¿Cómo se ha sentido en el servicio HCB? Informa que su hija tiene 2 años de haber ingresado en el servicio y además también tuvo su otro niño en el mismo servicio. La seño es una persona amable y dedicada, con relación al horario de atención manifiesta que entrega a su hija de 8:00 am a 8:30 am y en horas de la tarde la salida es de 3:30 pm a 4:00 p.m., en la puerta de la Unidad De Servicio,, indica que en la mañana nunca ha

entregado a su hija en un espacio ó lugar distinto al de la UDS como en casa de vecinos del sector, la madre comunitaria siempre abre las rejas de la Unidad de Servicio, brinda su saludo y los participante se disponen a jugar entre ellos. Si bien, es una persona que dialoga con los padres siendo respetuosa y comprensiva.

NIÑO: I.D.C.G. (8448)- MADRE: R.G.

En seguimiento telefónico el día 21 agosto 2026 se contacta a la madre del menor I.D.C.G. (8448) preguntado primeramente ¿Cómo se ha sentido en el servicio HCB? Quien responde que su hijo ha aprendido y se comunica de una manera clara, la madre comunitaria es muy responsable y siempre se mantiene haciendo distintas actividades lúdicas y creativas, ella les brinda amor y cuidados especiales. En cuanto al horario del servicio HCB indica que lleva a su hijo a las 8:00 am y lo recoge en horas de la tarde a las 3:30 pm a 4: 00 pm, siempre ha estado en la Unidad de Servicio en su lugar de trabajo, considera que como también es calle angosta, las personas que viven por allí permanecen cerradas en sus casas, asimismo lo hace la seño por seguridad. Como madre de familia en termino general describe a la madre como una mujer joven de vocación y servicio, 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.

5. ACTIVIDAD RESULTADO:

- De acuerdo con la entrevista familiar y testimonios de las madres de familias de la Unidad de Servicio y vecinos del sector coinciden en calificar a la madre comunitaria como persona respetuosa, responsable y entregada a la labor de los niños, niñas y familias, es una buena vecina, tranquila y no genera alteraciones al orden o la convivencia pacífica.

-Revisión del cumplimiento del horario de trabajo establecido: La madre comunitaria cumple con el horario establecido en el servicio de Hogares De Bienestar Familiar del ICBF para la prestación del servicio siendo este de 8: AM a 4 : 00 PM de lunes a viernes.

-Verificación de la prestación de servicio y entorno UDS: No se observó ninguna conducta inapropiada ni situación que ponga en riesgo la salud, integridad y estado emocional de los niños y niñas del servicio HCB. No se evidenció tampoco una presunta situación de incumplimiento en la prestación del servicio, relacionada con la atención y recepción de los niños y niñas fuera de las instalaciones de la UDS por parte de la madre comunitaria referenciada en la queja, donde la vivienda cuenta

con rejas de seguridad para la protección, seguridad y adecuada supervisión de los usuarios, además de encontrarse brindando la atención infantil en completa normalidad.

CONCLUSIONES.

Primero: No existe ningún elemento de prueba, testimonio consistente o indicio razonable que respalde el reclamo anónimo sobre las situaciones de inconformidad expuestas en el reclamo acerca de la madre comunitaria, toda vez que en las entrevistas en comunidad, madre de familia y seguimientos telefónicos a familias desmienten categóricamente las acusaciones, dando referencias de una buena percepción y satisfacción en el ejercicio y cumplimiento de las obligaciones contractuales de la madre comunitaria.

Segundo: Se insta a seguir fortaleciendo la comunicación con los padres de familias y cuidadores, asegurando una atención oportuna, adecuada y acorde con los lineamientos del ICBF, así como a adoptar las medidas necesarias para garantizar la permanencia de los niños y las niñas en la Unidad de Servicio durante la jornada de atención, promoviendo entornos seguros y protectores para todos los participantes en la que se registre diariamente las diversas situaciones que puedan ocurrir en el servicio HCB usando el registro de novedades y de esta manera documentar, reportar y hacer seguimiento a cualquier situación fuera de lo cotidiano que afecte directa o indirectamente a los niños, niñas, familias ó cuidadores principales.

Se declara la denuncia como INFUNDADA por falta de evidencias. En consecuencia, se seguirá fortaleciendo las acciones de seguimiento y acompañamiento a la Unidad de Servicio, con el fin de verificar el cumplimiento de los horarios de atención y de los protocolos para la llegada y cuidados de los niños y las niñas en la Unidad de Servicio. Asimismo, se recomendó seguir implementando las medidas correctivas y preventivas que correspondan para garantizar la prestación adecuada del servicio brindando la protección, seguridad y adecuada supervisión de los participantes y las familias usuarias, asegurando en todo momento el interés superior de los niños y niñas y la garantía plena de sus derechos.

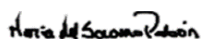
No obstante lo anterior, se le comunicara a la Entidad administradora del Servicio APF JUAN XXIII Contrato 47007522024, de quien depende administrativamente la Madre Comunitaria, a fin de que realice seguimiento a través de los Comités de control Social y Equipo interdisciplinario y los reporte a la Supervisión del Contrato.

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.

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