

49002

Al contestar cite este número



Radicado No:

202649002000000051

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

Ciudadano anónimo

Correo electrónico: Publicacionesweb@icbf.gov.co

Asunto: Respuesta DP SIM 1764881849 -22/12/2025

En mi calidad de Coordinadora del Centro Zonal Santa Marta 2 y en atención a su solicitud, la cual reza: *Se comunica el peticionario(a) indicando que la madre comunitaria, la señora Katherine Hernández Paso, del jardín Ositos Traviesos, ubicado en la carrera 33, calle 7, en el barrio Alto Delicias, en Santa Marta, Magdalena, está siendo una mujer agresiva y grosera como palabras soeces con algunos padres de familia. El peticionario(a) menciona que esta situación se viene presentando desde febrero de 2025. Asimismo, desea agregar que estos comportamientos han sido visibles por los menores de edad, siendo ellos víctimas de maltrato psicológico por parte de esta madre comunitaria. Por otro lado, el peticionario(a) agrega que en una ocasión se colocó un reporte en contra de la señora Katherine; sin embargo, ella, al percatarse de esto, tomó represalias contra las señoras Lilibeth y Dayana, y se sabe que las mandó a golpear con un joven de 18 años, quien se llama o se apoda "Silo". El peticionario desea colocar el reporte, ya que considera que este cargo no debería estar en manos de esta mujer, debido a que representa para los niños un mal ejemplo y genera un daño psicológico, pues el peticionario(a) considera que los niños aprenden todo lo que ven y lo repiten. Y confirma que esto se vio reflejado en los menores de edad que ella tiene bajo su cargo, menciona el claro ejemplo del menor de edad nnn, de 2 años, quien se sabe que llegó a su residencia con un morado, y al consultar a la señora Katherine (madre comunitaria), ella mencionó que fue jugando con otros niños. Sin embargo, el peticionario manifiesta que ella debe estar al tanto de estas situaciones y cuidar adecuadamente a los niños, ya que se evidencia su descuido y poco compromiso con el cuidado de los menores de edad que tiene bajo su cargo, comportándose de una forma inadecuada.*

Atentamente damos respuesta en los siguientes términos:

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Con el propósito de verificar la situación expuesta por Usted se procede con la revisión del Sistema de Información Misional _ SIM _ encontrando registros de 2 reclamos, que corresponden a los números: 1764650972 - 1764656868, a las cuales se les dio el respectivo trámite con publicación en la página web bajo los siguientes radicados:

Oficio Radicado No: 202549002000065261 Peticion SIM 1764650972 del 07/11/2025

Oficio Radicado No: 202549002000066291 Peticion SIM 1764656868 del 07/15/2025

Verificado el contenido del presente reclamo se observa que este es en esencia igual a los anteriores, por lo que resulta reiterativo respecto de respuestas previamente emitidas y tendencioso en la formulación de sus argumentos, lo cual constituye un uso indebido del derecho de petición.

En consecuencia, se ratifica lo ya resuelto en comunicaciones anteriores y se deja constancia de la improcedencia de la presente solicitud por su carácter anónimo, reiterativo y tendencioso. Se exhorta al peticionario a ejercer su derecho identificándose de forma adecuada y conforme a los principios de buena fe y eficacia administrativa.

No obstante lo anterior, y por tratarse del funcionamiento de un Hogar comunitario de Bienestar, con atención a 13 niños, se procede nuevamente con la realización de visitas e indagación en el sector por parte del equipo de Seguimiento a la ejecución y Técnico, realizando las siguientes acciones:

- Entrevistas individuales y confidenciales con padres de familia del HCB de la UDS Osito Travieso.
- Revisión de Registro de Novedades del servicio HCB y documentación pedagógica de los menores involucrados.
- Análisis de la trayectoria profesional de la Madre comunitaria Katherine Paso Hernández durante sus años de servicio.
- Revisión de informe PQRSF en la prestación del Servicio HCB de la UDS Osito Travieso.

De acuerdo con lo anterior se pudo establecer lo siguiente:

1. No se encontró evidencia alguna que respalde la presunta situación de violencia denunciada.
2. Los padres de familias entrevistados (con excepción de la madre usuaria inmersa en el conflicto) expresaron su apoyo y confianza en la madre

comunitaria por su compromiso, responsabilidad y buen trato brindado hacia los niños y niñas del servicio HCB. Estos testimonios destacan su dedicación, competencia pedagógica y ambiente positivo del servicio.

3. Se identificó la existencia de conflictos interpersonales previos de parte de una madre de familia usuaria hacia la madre comunitaria y padres usuarios, que parece haber motivado la presentación de varias quejas (mitad de año y final del servicio) con presuntas características de retaliación personal.

En consecuencia, basándonos en la evidencia recogida y en los principios de justicia procedimental, indicamos que esta queja NO tiene bases sólidas y no corresponde a la realidad del ambiente educativo y socioafectivo observado en las entrevistas realizadas. Así mismo, la madre comunitaria cuenta con el apoyo y respaldo de los padres de familias usuarios como del veedor del sector de Luis R Calvo el señor Ever Herrera, quienes reconocen su ética, servicio y dedicación demostrada durante muchos años el servicio HCB en la comunidad.

No obstante, se exhorta al peticionario a acercarse de manera formal a las instalaciones del ICBF Centro Zonal Santa Marta 2, para ahondar en su insatisfacción con el servicio, realizar reunión conjuntamente con la Madre Comunitaria y el representante Legal de la EAS APF SANTA FE, a fin de adoptar las decisiones a que haya lugar para la optimización del servicio. Igualmente, es menester informarle que si tiene alguna dificultad con el comportamiento de sus hijos se le puede vincular a la atención con Psicología para la orientación respectiva.

Finalmente, esperamos haber atendido de manera satisfactoria la respuesta a su petición, informándoles 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 CASTAÑEDA

Profesional Especializado 2028-19

Con funciones de Coordinadora Centro Zona Santa Marta 2

Proyecto y Aprobó: María. Pabón. Coordinadora CZ