

Al contestar cite este número



Radicado No:

202612520000097601

Bogotá, 26 de marzo de 2026

Señor(a):

**CIUDADANO(A)**

Peticionario (a) no suministra los datos de ubicación

Para Publicación en Cartelera de la Sede de la Dirección General

**ASUNTO: Respuesta - Derecho de Petición - Reclamos SIM No. 1764981441**

Respetuoso saludo,

De manera atenta nos permitimos informar, que hemos recibido su petición, la cual quedó registrada mediante el radicado del asunto. Al respecto de su solicitud nos permitimos informarle que, por tratarse de temas laborales relacionados con el operador, **UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024**, empresa encargada de prestar el servicio de administrar y operar el centro de contacto del ICBF, y como tal empleador directo del personal que labora para la campaña del ICBF, desde el 26 de diciembre de 2025 y hasta el 30 de junio de 2026; se solicitó a dicho operador dar respuesta de fondo a sus pretensiones. Lo anterior conforme al seguimiento que desde el ICBF debe realizarse para que el operador cumpla a cabalidad con todas las obligaciones contractuales y de ley que le atañen con los empleados a su cargo.

De la mencionada respuesta adjuntamos copia a la presente.

Agradecemos su comunicación la cual nos ayuda a mejorar la prestación de nuestro servicio.

Si requiere información sobre programas, trámites y servicios del ICBF, consulte nuestro portafolio de servicios en la página web, ingresando al enlace: <https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf>. También podrá solicitar Orientación en Derecho en Familia, y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias a través de la línea de WhatsApp: 320 239 1685, de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm, Chat ICBF, de lunes a sábado de 8:00 am a 6:00 pm, llamada en línea de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm y videollamada de lunes a viernes, de 8:00 am a 6:00 pm, así mismo, podrá comunicarse con nuestra Línea Gratuita Nacional:

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



01-8000-91-8080 de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y contactarnos a través del correo electrónico: [atencionalciudadano@icbf.gov.co](mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co) y en la página web [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co).

Recuerde que, si desea reportar un caso por presunta vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo podrá realizar a través de la Línea 141 las 24 horas del día los siete días de la semana o por cualquiera de nuestros canales de atención en los horarios anteriormente mencionados.

Finalmente, el ICBF realiza el tratamiento de datos personales en ejercicio propio de sus funciones legales y misionalidad, de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales del ICBF, la cual pueden consultar en la página web <https://www.icbf.gov.co/>.

Cordialmente,

**MARIA MERCEDES LOPEZ MORA**  
**Asesora de la Dirección General**  
**Encargada de la Dirección de Relación con la ciudadanía**  
Proyectó: Lina Margarita Perez - Profesional de la DRC  
Anexo: 01 Folio

Hoy se fija al 27 de marzo de 2026, a las 10: 00 A. M., según lo establecido en el Artículo 69 Ley 1437 de 2011, por el término de 5 días, advirtiéndole que esta notificación surte al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

**Maria Mercedes López Móra**  
**Asesora de la Dirección General**  
Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF Sede Nacional

**Constancia de Desfijación:** El presente AVISO se desfija hoy \_\_\_\_\_ siendo las 5:00 PM.

**Maria Mercedes López Mora**  
**Asesora de la Dirección General**  
Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF Sede Nacional

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

Bogotá, marzo 24 de 2026

Señores:  
**INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR**  
**Dra. María Mercedes López**  
Supervisor Orden de Compra  
Ciudad

**REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1764981441**

Cordial Saludo María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 11 de marzo de 2026, por medio de Chat en el cual peticionario anónimo:

11/03/2026. Se comunica vía chat peticionario (a) quien desea presentar una inconformidad sobre situación presentada en el Centro de Contacto de ICBF "Solicitamos respetuosamente que el siguiente mensaje pueda ser tenido en cuenta y, de ser posible, remitido al Comité de Convivencia Laboral, con el fin de que quede como constancia y pueda revisarse la situación que se describe a continuación. Varios integrantes del área de monitoreo queremos poner en conocimiento una situación que se ha venido presentando dentro del equipo de trabajo y que ha generado incomodidad entre algunos compañeros. En diferentes momentos se ha observado que el señor Fabián Cañón se dirige hacia compañeros del equipo utilizando un tono fuerte, respuestas bruscas y comentarios que se perciben como groseros o poco respetuosos. Particularmente, estas situaciones se han presentado hacia la trabajadora Constanza Reina, lo cual ha generado incomodidad para quienes han presenciado lo ocurrido. En algunas ocasiones, estas respuestas se han dado delante de otras personas e incluso en presencia de coordinadoras, lo que hace que el ambiente laboral se vuelva tenso y poco adecuado. Consideramos importante informar esta situación porque el respeto entre compañeros es fundamental dentro de cualquier entorno laboral, y este tipo de comportamientos afecta la convivencia y el ambiente de trabajo. Por lo anterior, agradecemos que esta situación pueda ser revisada por las instancias correspondientes y tenida en cuenta por el Comité de Convivencia Laboral, con el fin de prevenir conflictos mayores y garantizar un ambiente laboral respetuoso dentro del equipo de trabajo. Este mensaje se comparte con el único propósito de promover un ambiente laboral basado en el respeto, la convivencia y el trato digno entre todos los integrantes del equipo de trabajo". Finalmente, refiere que el señor Fabián es líder de calidad y hace parte del grupo de monitoreo. Como también, añade que la situación ha sido frecuente, "ha pasado en varias ocasiones y ya es molesto y tenso el ambiente".

UT- ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 (en adelante Unión temporal) en calidad de Operador del Centro de Contacto dispuesto por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, dando atención y respuesta al derecho de petición de la referencia, se permite informarle que, como operador hemos analizado las pretensiones interpuestas por el peticionario, a continuación, presentamos nuestro pronunciamiento:

Con relación a los hechos expuestos, es importante mencionar que la unión temporal cuentan con los respectivos comités de convivencia laboral, en los cuales se puede exponer cualquier hecho de Acoso Laboral, o convivencia que se efectúen dentro de la compañía, información que es compartida a cada colaborador en su inducción corporativa inicial, y en el cual pueden acceder mediante los siguientes correos electrónicos [ComiteConvivencia@iq-online.com](mailto:ComiteConvivencia@iq-online.com) y [Convivencia@grupoasd.com.co](mailto:Convivencia@grupoasd.com.co), donde cualquier colaborador puede exponer los hechos que atente contra sus derechos de acuerdo con la normatividad laboral colombiana vigente.

Así mismo, conforme la situación presentada, la misma carece de pruebas en la cual se pueda determinar si lo hechos expuestos son verídicos o no, por lo cual invitamos al reclamante que estar aconteciendo lo narrado, pueda presentar formalmente por medio de los canales anteriormente indicados del Operador, la denuncia de los hechos, con las pruebas que soporten lo indicado, con el fin de entrar a investigar lo sucedido. Por otra parte, desde la Coordinación de Alvaro Cortes, se desarrolló un espacio de Salto de Nivel el día 17 de marzo de 2026, con los líderes de calidad, donde manifestaron que lo indicado en el reclamo carece de fundamento debido a que tienen una buena relación laboral y un buen clima laboral, donde no se han sentido agredidos o vulnerados por parte de su compañero Fabian Cañon.

Para finalizar, reiteramos la disposición de la empresa para revisar y fortalecer continuamente las condiciones de trabajo, en concordancia con el principio de mejora continua del SG-SST. Es por ello por lo que, desde la operación, invitamos a los agentes al dialogo y a la construcción conjunta de un mejor ambiente laboral y condiciones de trabajo dignas.

Cordialmente,



**Jose Anyelo Saenz Villamil**  
C.C. 80.758.739 de Bogotá  
Gerente de Cuenta Centro de Contacto ICBF  
UT- BPO IQ-ASD