

Al contestar cite este número



Radicado No:

202612520000018501

Bogotá, 22 de enero 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. 1764892772

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; 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

www.icbf.gov.co



Hoy se fija al 23 de enero 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, advirtiendo que esta notificación surte al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.


Lina Margarita Perez Arango
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional

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

Lina Margarita Perez Arango
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional

 @icbfcolumbiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolumbiaoficial

 ICBFColombia

Bogotá, enero 19 de 2026

Señores:
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR
Lina Margarita Pérez Arango
Supervisor Orden de Compra
Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1764892772

Cordial Saludo Lina,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 06 de enero de 2026, por medio de la línea 141 en el cual peticionario anónimo:

Se comunica peticionario(a) quien desea presentar queja formal en contra de la señora Carolina Barragán, supervisora de la línea 141, debido a las reiteradas conductas que evidencian falta de profesionalismo, trato degradante y comportamiento abusivo hacia las personas que se encuentran bajo su supervisión. De manera constante, la mencionada supervisora se dirige a los asesores utilizando un tono pasivo-agresivo, acompañado de gritos y expresiones intimidantes, generando un ambiente laboral hostil y poco digno. Estas conductas no solo resultan inapropiadas para el ejercicio de un cargo de liderazgo, sino que han tenido consecuencias graves en la salud emocional y estabilidad laboral de varios colaboradores, al punto de que algunos asesores han colapsado emocionalmente como resultado del maltrato recibido. Asimismo, debido a situaciones vividas con la señora Barragán, se han presentado afectaciones en el desarrollo del contrato que actualmente se adelanta, lo cual resulta profundamente preocupante, pues demuestra que su comportamiento no solo vulnera la dignidad humana de sus subordinados, sino que también impacta negativamente los procesos laborales y organizacionales. Es importante resaltar que no se trata de un hecho aislado, sino de una conducta reiterada y conocida, en la que la supervisora se dirige de manera irrespetuosa y descalificadora hacia las personas a su cargo, desconociendo los principios mínimos de respeto, liderazgo ético y trato humano que deben regir cualquier relación laboral. Por lo anterior el peticionario (a) de manera respetuosa pero enfática desea que esta situación sea investigada, y que se adopten las medidas correctivas correspondientes, con el fin de garantizar un ambiente laboral digno, respetuoso y acorde con los valores institucionales y la normativa vigente.

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:

En atención a las observaciones presentadas, es importante precisar que la supervisora Carolina Barragán, ha desarrollado sus funciones conforme a los principios de respeto, equidad y profesionalismo que rigen el actuar dentro de esta Unión Temporal. Así mismo es de aclarar que no existen evidencias objetivas que respalden la afirmación de que se generen malos tratos hacia los subordinados. Por el contrario, la supervisora ha mantenido una comunicación clara y asertiva, orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales y al fortalecimiento del clima laboral, procurando siempre el trato digno y la observancia de los derechos laborales de cada agente a su cargo.