

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000068711

Bogotá, 05 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. 1764946401

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

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Sede Dirección General
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Página 1 de 3

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: 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 y en la página web www.icbf.gov.co opciones: Solicitudes PQRS.

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: 04 Folios

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaooficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaooficial

 ICBFColombia

Hoy se fija al 06 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, advirtiendo que esta notificación surte al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Maria Mercedes López Mora
Asesora de la Dirección General
Dirección Servicios y Atención 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 Servicios y Atención ICBF Sede Nacional

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Bogotá, marzo 02 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Lina Margarita Pérez Arango

Coordinadora de Canales

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1764946401

Cordial Saludo Lina,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 16 de febrero de 2026, por medio del canal Chat en el cual peticionario anónimo:

02/16/2026 Se comunica vía Chat peticionario anónimo quien refiere "Quiero poner un reclamo ante el centro de contacto del ICBF lo cual lo están manejando los operadores ASD E IQ, esto debido a los trámites que se están realizando de forma interna con el personal del centro de contacto, me refiero a que varias personas la semana pasada pasaron de la línea 141 a diferentes áreas como chat, correos, calidad y línea nacional, esto lo hicieron sin el procedimiento correspondiente que es una convocatoria como normalmente lo hacen, como ejemplo conozco el nombre de varias personas que pasaron por ejemplo: Angie Paola Pulído, quien paso a chat, María Paula Sua quien paso a chat, Leidy Johana Abril quien paso a chat, Geraldine Nova quien paso a correos, Heidy Nataly Sotelo quien paso a línea nacional y Francois Cardenas que paso a correos y diferentes personas que han pasado para mí parecer por "preferencias personales" con los jefes antiguos porque a todos los han movido de diferentes grupos, entonces es más un mal proceder del centro de contacto y hago referencia a esto, ya que siempre se resalta que las personas que pasan de la línea 141 a otra área lo hacen por méritos y buenos indicadores y las personas mencionadas anteriormente no tienen los indicadores tan altos como algunas personas que sí los tienen y solo por no ser de la preferencia de los supervisores no los pasan, algunas de las personas nombradas de hecho tienen anulaciones que se supone es algo que pesa, todo esto solo me da a entender que no están haciendo las cosas bien y lo están manejando de forma interna y de forma preferencial, lo cual me parece injusto, ya que hay personas que de verdad merecen pasar a otro lado, aclaro que desde que se cambió de empresa no han realizado ni una sola convocatoria, pero si han pasado gente de 141 a otras partes y si no es por indicadores que están pasando que claramente no es por eso entonces porque es?

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:

1. Contexto del proceso "COACC" – Convocatoria al Mérito del Centro de Contacto:

El COACC (Convocatoria al Mérito del Centro de Contacto) es un mecanismo diseñado como operación cuyo propósito es desarrollar habilidades de liderazgo y gestión en los colaboradores, promoviendo su crecimiento personal y laboral a través de procesos de postulación voluntaria, sustentados en criterios objetivos de desempeño.

Las fases de participación contemplan:

- **Cumplimiento de indicadores operativos mínimos:**
 - CUF $\geq$ 95%, ECN $\geq$ 95%, ECA $\geq$ 90%
 - Con medición durante los tres (3) meses previos a la convocatoria.
- **Evaluación cualitativa y cuantitativa**, considerando desempeño, compromiso y observaciones de los supervisores. Solo quienes cumplen con los parámetros mencionados pueden avanzar dentro del proceso formal de convocatoria.

2. Situación operativa particular en el marco de la migración al nuevo operador:

Con la transición hacia el nuevo operador del servicio, se presentó una situación de contingencia estructural que impactó la planta mínima operativa de varios canales de atención. Dicha condición derivó en la necesidad de garantizar la continuidad del servicio y el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), mediante la implementación de una estrategia de movilización inmediata de personal entre los distintos canales (línea 141, chat, correo, calidad y línea nacional).

En este escenario, no fue posible desarrollar la convocatoria formal del COACC, dado que el proceso de migración aún no contaba con la estabilidad ni los tres periodos consecutivos requeridos para medir los indicadores bajo el nuevo entorno operacional. Por tanto, los movimientos realizados no obedecieron a una convocatoria al mérito, sino a acciones de redistribución temporal de recurso humano, fundamentadas en la urgencia de garantizar la operación y mitigar el riesgo de afectación al servicio.

3. Criterios aplicados para la movilización de personal:

Aun en un contexto de urgencia, el proceso mantuvo criterios técnicos y verificables, los cuales fueron:

- **Análisis de desempeño reciente**, según los informes operativos disponibles al momento de la movilización.
- **Evaluación por parte de los supervisores**, quienes validaron el cumplimiento de las competencias necesarias para desempeñarse adecuadamente en el canal destino.
- **Revisión de comportamiento y adaptabilidad**, considerando factores de gestión, calidad y conocimiento del servicio.
- **Necesidad técnica y volumen de demanda** en los distintos canales, priorizando la estabilidad de la atención.

Es importante resaltar que las decisiones no se tomaron por preferencias personales ni por solicitud de los líderes de grupo, sino por una evaluación objetiva y funcional de las capacidades y disponibilidad del talento humano.

4. Claridad sobre los nombres mencionados en el mensaje anónimo:

De acuerdo con la verificación realizada, los colaboradores mencionados en la comunicación anónima fueron asignados a otros canales bajo los criterios previamente descritos, como parte de la estrategia temporal de redistribución y no como resultado de un proceso de convocatoria formal.

La revisión de los reportes operativos y cualitativos de estos agentes evidencia que su selección respondió a:

- Cumplimiento adecuado en los indicadores disponibles al momento.

- Experiencia y formación que facilitaban su rápida adaptación al canal destino.
- Necesidad inmediata de cobertura para mantener los tiempos de respuesta exigidos por el ICBF.

Relacionamos los indicadores a continuación:

5. Indicadores Calidad Enero:

Asesor	Supervisor	Fecha Monitoreo	Total ENC	Total ECU	Total ECN	Nota Final
ABRIL ACERO LEIDY JOHANNA	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA	6/01/2026	100%	100%	100%	100%
ABRIL ACERO LEIDY JOHANNA	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA	13/01/2026	100%	100%	100%	100%
ABRIL ACERO LEIDY JOHANNA	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA	14/01/2026	100%	100%	100%	100%
ABRIL ACERO LEIDY JOHANNA	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA	21/01/2026	100%	100%	100%	100%
ABRIL ACERO LEIDY JOHANNA	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA	19/01/2026	100%	100%	100%	100%
ABRIL ACERO LEIDY JOHANNA	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA	22/01/2026	100%	100%	100%	100%
ABRIL ACERO LEIDY JOHANNA	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA	27/01/2026	100%	100%	100%	100%
ABRIL ACERO LEIDY JOHANNA	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA	24/01/2026	98%	100%	100%	98%
ABRIL ACERO LEIDY JOHANNA	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA	26/01/2026	96%	100%	100%	96%
ABRIL ACERO LEIDY JOHANNA	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA	8/01/2026	100%	100%	90%	90%
ABRIL ACERO LEIDY JOHANNA	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA	29/01/2026	100%	100%	90%	90%
ABRIL ACERO LEIDY JOHANNA	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA	30/01/2026	100%	100%	90%	90%
ABRIL ACERO LEIDY JOHANNA	ASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA	16/01/2026	95%	100%	90%	85%

Asesor	Coordinador	Fecha Monitoreo	Total ENC	Total ECU	Total ECN	Nota Final
PULIDO PAOLA	RODRIGUEZ ANGIEASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA	8/01/2026	100%	100%	100%	100%
PULIDO PAOLA	RODRIGUEZ ANGIEASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA	21/01/2026	100%	100%	100%	100%
PULIDO PAOLA	RODRIGUEZ ANGIEASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA	26/01/2026	100%	100%	100%	100%
PULIDO PAOLA	RODRIGUEZ ANGIEASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA	27/01/2026	100%	100%	100%	100%
PULIDO PAOLA	RODRIGUEZ ANGIEASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA	9/01/2026	98%	100%	100%	98%
PULIDO PAOLA	RODRIGUEZ ANGIEASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA	22/01/2026	98%	100%	100%	98%
PULIDO PAOLA	RODRIGUEZ ANGIEASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA	19/01/2026	96%	100%	100%	96%
PULIDO PAOLA	RODRIGUEZ ANGIEASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA	29/01/2026	100%	100%	90%	90%
PULIDO PAOLA	RODRIGUEZ ANGIEASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA	15/01/2026	98%	100%	90%	88%
PULIDO PAOLA	RODRIGUEZ ANGIEASTRID CAROLINA BARRAGAN NEIZA	8/01/2026	100%	85%	100%	85%

Asesor	Coordinador	Fecha Monitoreo	Total ENC	Total ECUF	Total ECN	Nota Final
SUA ARAGON MARIA PAULA ANDRES FELIPE DAVID MANRRIQUE		13/01/2026	100%	100%	100%	100%
SUA ARAGON MARIA PAULA ANDRES FELIPE DAVID MANRRIQUE		21/01/2026	100%	100%	90%	90%
SUA ARAGON MARIA PAULA ANDRES FELIPE DAVID MANRRIQUE		26/01/2026	100%	100%	90%	90%
SUA ARAGON MARIA PAULA ANDRES FELIPE DAVID MANRRIQUE		29/01/2026	100%	100%	90%	90%
SUA ARAGON MARIA PAULA ANDRES FELIPE DAVID MANRRIQUE		30/01/2026	100%	100%	90%	90%
SUA ARAGON MARIA PAULA ANDRES FELIPE DAVID MANRRIQUE		28/01/2026	98%	100%	90%	88%
SUA ARAGON MARIA PAULA ANDRES FELIPE DAVID MANRRIQUE		19/01/2026	100%	100%	85%	85%

Asesor	Coordinador	Fecha Monitoreo	Total ENC	Total ECUF	Total ECN	Nota Final
NOVA MORENO GERALDINE	NIYERETH ANDRES FELIPE DAVID MANRRIQUE	8/01/2026	100%	100%	100%	100%
NOVA MORENO GERALDINE	NIYERETH ANDRES FELIPE DAVID MANRRIQUE	21/01/2026	100%	100%	100%	100%
NOVA MORENO GERALDINE	NIYERETH ANDRES FELIPE DAVID MANRRIQUE	26/01/2026	100%	100%	100%	100%
NOVA MORENO GERALDINE	NIYERETH ANDRES FELIPE DAVID MANRRIQUE	28/01/2026	100%	100%	100%	100%
NOVA MORENO GERALDINE	NIYERETH ANDRES FELIPE DAVID MANRRIQUE	22/01/2026	97%	100%	100%	97%
NOVA MORENO GERALDINE	NIYERETH ANDRES FELIPE DAVID MANRRIQUE	24/01/2026	94%	100%	100%	94%
NOVA MORENO GERALDINE	NIYERETH ANDRES FELIPE DAVID MANRRIQUE	7/01/2026	100%	100%	90%	90%
NOVA MORENO GERALDINE	NIYERETH ANDRES FELIPE DAVID MANRRIQUE	28/01/2026	100%	100%	90%	90%
NOVA MORENO GERALDINE	NIYERETH ANDRES FELIPE DAVID MANRRIQUE	29/01/2026	100%	100%	90%	90%
NOVA MORENO GERALDINE	NIYERETH ANDRES FELIPE DAVID MANRRIQUE	30/01/2026	100%	100%	90%	90%
NOVA MORENO GERALDINE	NIYERETH ANDRES FELIPE DAVID MANRRIQUE	16/01/2026	98%	100%	90%	88%
NOVA MORENO GERALDINE	NIYERETH ANDRES FELIPE DAVID MANRRIQUE	19/01/2026	97%	100%	90%	87%

Asesor	Coordinador	Fecha Monitoreo	Total ENC	Total ECU F	Total ECN	Nota Final
SOTELO FAJARDO NATALI	HEIDY FERNANDO GARZON	ANDRES ALARCON	8/01/2026	100 %	100 %	100 %
SOTELO FAJARDO NATALI	HEIDY FERNANDO GARZON	ANDRES ALARCON	9/01/2026	100 %	100 %	100 %
SOTELO FAJARDO NATALI	HEIDY FERNANDO GARZON	ANDRES ALARCON	16/01/2026	100 %	100 %	100 %
SOTELO FAJARDO NATALI	HEIDY FERNANDO GARZON	ANDRES ALARCON	17/01/2026	100 %	100 %	100 %
SOTELO FAJARDO NATALI	HEIDY FERNANDO GARZON	ANDRES ALARCON	26/01/2026	100 %	100 %	100 %
SOTELO FAJARDO NATALI	HEIDY FERNANDO GARZON	ANDRES ALARCON	27/01/2026	100 %	100 %	100 %
SOTELO FAJARDO NATALI	HEIDY FERNANDO GARZON	ANDRES ALARCON	29/01/2026	100 %	100 %	100 %
SOTELO FAJARDO NATALI	HEIDY FERNANDO GARZON	ANDRES ALARCON	23/01/2026	96 %	100 %	96 %
SOTELO FAJARDO NATALI	HEIDY FERNANDO GARZON	ANDRES ALARCON	31/01/2026	96 %	100 %	96 %
SOTELO FAJARDO NATALI	HEIDY FERNANDO GARZON	ANDRES ALARCON	15/01/2026	100 %	100 %	90 %
SOTELO FAJARDO NATALI	HEIDY FERNANDO GARZON	ANDRES ALARCON	20/01/2026	100 %	100 %	90 %
SOTELO FAJARDO NATALI	HEIDY FERNANDO GARZON	ANDRES ALARCON	19/01/2026	100 %	100 %	90 %
SOTELO FAJARDO NATALI	HEIDY FERNANDO GARZON	ANDRES ALARCON	23/01/2026	100 %	100 %	90 %

Asesor	Coordinador	Fecha Monitoreo	Total ENC	Total ECU F	Total ECN	Nota Final
CARDENAS FRANCOIS	SEPULVEDA ANDRES MANRRIQUE	FELIPE DAVID	8/01/2026	100 %	100 %	100 %
CARDENAS FRANCOIS	SEPULVEDA ANDRES MANRRIQUE	FELIPE DAVID	21/01/2026	100 %	100 %	100 %
CARDENAS FRANCOIS	SEPULVEDA ANDRES MANRRIQUE	FELIPE DAVID	24/01/2026	100 %	100 %	100 %
CARDENAS FRANCOIS	SEPULVEDA ANDRES MANRRIQUE	FELIPE DAVID	27/01/2026	100 %	100 %	100 %
CARDENAS FRANCOIS	SEPULVEDA ANDRES MANRRIQUE	FELIPE DAVID	27/01/2026	100 %	100 %	100 %
CARDENAS FRANCOIS	SEPULVEDA ANDRES MANRRIQUE	FELIPE DAVID	29/01/2026	100 %	100 %	100 %
CARDENAS	SEPULVEDA ANDRES	FELIPE DAVID	7/01/2026	97 %	100 %	97 %

FRANCOIS	MANRRIQUE					%	
CARDENAS	SEPULVEDAANDRES	FELIPE	DAVID			100	
FRANCOIS	MANRRIQUE		9/01/2026	97%	100%	%	97%
CARDENAS	SEPULVEDAANDRES	FELIPE	DAVID	19/01/202		100	
FRANCOIS	MANRRIQUE		6	95%	100%	%	95%
CARDENAS	SEPULVEDAANDRES	FELIPE	DAVID	16/01/202		100	
FRANCOIS	MANRRIQUE		6	94%	100%	%	94%
CARDENAS	SEPULVEDAANDRES	FELIPE	DAVID	13/01/202	100		
FRANCOIS	MANRRIQUE		6	%	100%	90%	90%
CARDENAS	SEPULVEDAANDRES	FELIPE	DAVID	14/01/202	100		
FRANCOIS	MANRRIQUE		6	%	100%	90%	90%
CARDENAS	SEPULVEDAANDRES	FELIPE	DAVID	22/01/202	100		
FRANCOIS	MANRRIQUE		6	%	100%	90%	90%
CARDENAS	SEPULVEDAANDRES	FELIPE	DAVID	30/01/202			
FRANCOIS	MANRRIQUE		6	97%	100%	90%	87%

ANULACIONES ENERO:

- ABRIL ACERO LEIDY JOHANNA: 2
- PULIDO RODRIGUEZ ANGIE PAOLA: sin anulaciones atribuidas al agente
- SUA ARAGON MARIA PAULA: 2
- NOVA MORENO NIYERETH GERALDINE: 0
- SOTELO FAJARDO HEIDY NATALI: 1
- CARDENAS SEPULVEDA FRANCOIS: 0

CAMBIOS DE PETICIÓN:

- ABRIL ACERO LEIDY JOHANNA: 0
- PULIDO RODRIGUEZ ANGIE PAOLA: sin anulaciones atribuidas al agente
- SUA ARAGON MARIA PAULA: 1
- NOVA MORENO NIYERETH GERALDINE: 0
- SOTELO FAJARDO HEIDY NATALI: 1
- CARDENAS SEPULVEDA FRANCOIS: 0

CUADRO DE ENFOQUE:

- ABRIL ACERO LEIDY JOHANNA: 96,96
- PULIDO RODRIGUEZ ANGIE PAOLA: 95,8%
- SUA ARAGON MARIA PAULA: 95,01%
- NOVA MORENO NIYERETH GERALDINE: 97,5%
- SOTELO FAJARDO HEIDY NATALI: 98,3%
- CARDENAS SEPULVEDA FRANCOIS: 95,4%

En conclusión, las decisiones tomadas por el equipo de gestión del centro de contacto se enmarcaron en la legalidad, transparencia y necesidad operativa, sin que existan elementos que indiquen favorecimiento o actuación irregular.

Actualmente, con la estabilización de la operación, se tiene previsto retomar los procesos formales del COACC,

garantizando igualdad de oportunidades, mérito y trazabilidad en cada postulación. Por lo cual, el equipo de gestión reafirma su compromiso con la transparencia, el mérito y la mejora continua, principios que guían todas las decisiones asociadas al desarrollo y crecimiento del talento humano del Centro de Contacto 141.

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

