

Al contestar cite este número



Radicado No:

202612520000069221

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. 1764949091

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

 @icbfcolombiaooficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaooficial

 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: 01 Folio

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 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 03 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Dra. María Mercedes López

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1764949091

Cordial Saludo María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 17 de febrero de 2026, por medio de Chat en el cual peticionario anónimo:

Descripción:

17-02-2026. Se comunica vía chat el(la) peticionario(a), quien indica que desea realizar un reclamo hacia la agente. Tatiana Estevez del equipo de chat Indica " Por medio del presente, deseo manifestar una situación que se viene presentando de manera reiterada y que está afectando el ambiente laboral dentro del equipo. En diferentes ocasiones, una compañera de trabajo ha utilizado expresiones ofensivas y descalificativas hacia sus superiores en espacios públicos frente a varios compañeros. Entre las palabras utilizadas se encuentran términos como ("hijueputa", "tonto", "malparido", "no sabe liderar su casa y va a venir a mandarnos a nosotros"), refiriéndose tanto al supervisor Augusto como a la supervisora Herika. Estas expresiones se han presentado en varias oportunidades; sin embargo, la situación fue especialmente incómoda el día viernes, cuando en medio de una reunión grupal se dirigió de manera grosera hacia uno de los supervisores. (Augusto), porque lo trató mal cuando el se fue a traerle su comida y ella lo trató horrible y las personas se sintieron incómodas cuando en medio de una reunión grupal se dirigió de manera grosera hacia uno de los supervisores. Este tipo de comportamiento genera incomodidad, afecta el respeto dentro del equipo y deteriora el clima organizacional. Solicito respetuosamente que se revise esta situación y se tomen las medidas necesarias para promover un ambiente de trabajo basado en el respeto y la comunicación adecuada. Agradezco que esta manifestación sea tratada con la debida confidencialidad" Frente a la situación presenta se indaga con el(la) peticionario(a) si ya realizó el debido proceso con la persona involucrada para hablar sobre lo ocurrido. Por lo cual manifiesta "Ella es una persona que no se deja hablar, ella solo habla por medio de groserías, desde el contrato pasado ella ha sido muy molesta con sus compañeros y con sus superiores lo pueden comprobar con la supervisora Herika y con otros de la línea 141 y se darán cuenta que ella es una persona grotesca" Por lo cual desea que se tomen las medidas correspondiente.

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:

Es preciso indicar, que el viernes 20 de febrero, se realiza una sesión de entendimiento con los supervisores Diana Carolina Castillo Ordonez y Augusto Corredor García, en sede de la entidad (Metrópolis), como parte de una sesión de seguimiento, acompañamiento y control al grupo de supervisores de canales doble vía (telefónico y virtuales), durante un espacio de la jornada, en compañía de la coordinadora nacional de operaciones Cindy Vanessa Orozco Reyes y Jose Alexander Penagos Tellez, se procedió a realizar una indagación preliminar con

los dos supervisores anteriormente mencionados. En esta se refirió que tras la recepción de una petición anónima que menciona un presunto caso de afectación al clima laboral, por efecto de una conducta no respetuosa hacia sus líderes de equipo, por parte de la agente Estévez Cáceres Karenth Tatiana, perteneciente al segmento del canal de chat.

Se procedió a verificar con los dos supervisores, si las conductas descritas por el peticionario fueron identificadas y se atendieron de forma inmediata o presencial, ya que, de presentarse alguna de estas, la unión temporal a través de su proceso interno de gestión humana buscara garantizar que todo el personal tenga la protección de su dignidad laboral, además de documentar formalmente si existe reporte, por parte de los implicados como víctimas del trato irrespetuoso. Una vez contextualizados del reporte establecido en la reclamación, el supervisor Augusto Corredor García, quien es directamente mencionado como víctima de los presuntos insultos, menciona que no se ha presentado un evento de tal magnitud con la asesora relacionada en la petición, del mismo modo asegura que su trato no se ha salido del ambiente estrictamente profesional, en ese mismo sentido se indago a la supervisora Diana Carolina Castillo si había presenciado algunos de los relatos descritos en la petición, a los cuales responde que no hubo una condición que aplicara en el relato del peticionario.

Por último, al interior del relato de la petición, se menciona a la supervisora del segmento de correos Herika Maxiny Velandia Diagama, a la cual se le consulta sobre las incidencias y comportamientos descritos por el peticionario, de estos la supervisora menciona que en un periodo trabajaron en el mismo equipo de trabajo en el canal telefónico de 141 y durante ese tiempo la agente, no mostro un comportamiento irrespetuoso directo hacia ella u otras personas del centro de contactos, confirma que no hay algún comportamiento o alerta para reportar formalmente hacia el agente relacionado. .

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