

Al contestar cite este número



Radicado No:

202612520000097541

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. 1764978847

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

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

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.

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: 02 Folios

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, advirtiendo que esta notificación surte al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Maria Mercedes López Mora
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

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Bogotá, marzo 20 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Dra. María Mercedes López

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1764978847

Cordial Saludo María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 09 de marzo de 2026, por medio de Portal en el cual peticionario anónimo:

(03/05/2026) Se recibe petición desde el formulario web de PQRS tipificada por parte del ciudadano Derecho de Petición - Reclamos, en la cual expone lo siguiente: "Quisiera dirigirme a la doctora Lina margarita para que por favor ponga control en el equipo de formación; de nada ha servido que sea un montón de gente y que nadie haga nada, o se aplique la ley del mínimo esfuerzo, antes éramos como 12 formadores para toda una operación y lo que se hacía iba mucho más de lo que hoy se hace con 30 personas, donde realmente somos pocos los que nos movemos u. tenemos que recibir la carga de todo el grupo, la línea técnica no va más allá de enviar correos a centro de contacto sin ni siquiera darse cuenta de que más de la mitad del personal no está en esa lista de difusión, estamos presencial y todo es por correo; los planes de trabajo de los formadores son solo presentaciones y en la práctica nada o se copian de cosas que ya habíamos hecho antes con tanto esfuerzo, o bajan temas que son conocidos, pero los temas de complejidad, sino se dan, no hay talleres, círculos de lectura como antes, sino que pareciera que tuviéramos que leer y leer e interpretar porque comparten el material, pero no lo socializan aun teniendo 30 personas, tienen dos supervisores que se la pasan encerrados en el computador, pero se toman la delicadeza de subir a los pisos y darse cuenta en que están sus formadores, el piso incluso se ha visto que los mismos agentes técnicos se apoyan entre sí porque los formadores no dominan la información y siempre responden como ya lo tengo escalado con el líder, pero no responde, entonces la pregunta es, si el líder es el que les da el piso que hacen los supervisores o es que mínimamente siendo dos, no pueden dividirse y uno estar en piso 2 y otro en piso 3 apoyando a sus formadores o porque aun estando presencial con ellos deben escalar todo por celular o incluso nos toca a nosotros dar piso a nuestros chicos y a ellos; realmente es preocupante porque no hay un área que realmente esté dirigida a formar competencias, sino enviar y enviar información; el tema de ECA de este mes, muchos formadores nuevos pasaron las respuestas a los pelados de la línea y pues como no iban a pasar, todo para cumplir un indicador, pero si la hicieran a conciencia hubieran visto que realmente nadie entendió el tema. Adicional se dispusieron unos televisores y, en el piso dos quien los usa son los súper y, en el piso 3 ni se encienden sino por ahí cuando comparten temas de operación, porque no usan eso para incluso mostrar cosas y, nos recargan de más trabajo y los que son buenos los pasan como supervisores y dejan cojo nuestro segmento con más carga".

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 los formadores y supervisores del segmento han 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, los formadores

y supervisores han 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.

Así mismo, con relación a las inconformidades presentadas, nos permitimos informar:

1. Dinámica del Equipo y Curva de Aprendizaje:

Actualmente, el segmento de formación cuenta con **30 colaboradores**, de los cuales **7 son de reciente ingreso**. Esto representa un reto importante, no solo en el dominio de la línea técnica, sino en la aprehensión integral de los procesos pedagógicos. A esto se le suma que, durante los meses de estabilización, hemos movilizad o a **8 formadores** para fortalecer el entrenamiento de estos nuevos talentos. Somos conscientes de que esta redistribución puede impactar temporalmente la personalización de algunos procesos; sin embargo, estamos trabajando en espacios innovadores de sensibilización para optimizar la capacidad de respuesta del equipo completo.

2. Gestión de la Información y Línea Técnica:

Para una operación de más de 600 personas, el uso de correos electrónicos y listas de difusión es la vía más expedita para movilizar información crítica. No obstante, bajo la premisa de que el cargo de formador exige una autonomía y autoformación inherente, supervisamos que cada recurso escale sus dudas oportunamente. Para robustecer este acompañamiento, ejecutamos:

- **Jornadas de Formación Mensuales:** Espacios de alineación y bajada de línea técnica.
- **Mesas de Refuerzo Específicas:** Sesiones con formadores de los segmentos 141, Línea Nacional y Virtuales, priorizando el apoyo a los profesionales recién incorporados.
- **Refuerzos sincrónicos:** Desde el ingreso del personal nuevo se ha contado con espacios diarios por parte de formación, para los colaboradores en espacios de sala, lo cual permite una cercanía en el proceso y línea técnica.

3. Presencia en la Operación y Supervisión:

Reconocemos la observación sobre la ubicación física de los supervisores. Debido a limitaciones de disponibilidad de infraestructura, se encontraban distantes del área operativa. Actualmente, se validó la modificación de estos espacios para garantizar una supervisión de cercanía, facilitando el apoyo inmediato tanto a los formadores como a la operación, empezando desde este mes.

4. Transparencia en la Evaluación (ECA):

Respecto a las afirmaciones sobre presuntas irregularidades en el manejo de notas del ECA:

- A la fecha, no contamos con evidencia ni reportes formales que permitan iniciar una investigación específica.
- Sin embargo, bajo una política de tolerancia cero al fraude, hemos iniciado jornadas de sensibilización con todo el equipo. Se ha dejado claro que, de comprobarse cualquier falta de integridad profesional, se procederá con las **medidas disciplinarias correspondientes** conforme al reglamento interno.

Asimismo, es necesario destacar que el rol del formador y supervisor del segmento implica la orientación, evaluación y seguimiento de las tareas asignadas, lo cual puede conllevar a la autoformación, socialización de información y el acompañamiento a los agentes. En este sentido, se reitera que no se ha vulnerado la dignidad ni los derechos de los colaboradores del Centro de Contacto actuando siempre con respeto y empatía hacia las

personas que trabajan dentro de la operación. Así mismo se hará seguimiento por parte del Coordinador Nacional Jonathan Garces con el fin de tener mayor precisión que los formadores tengan los conocimientos en producto necesarios para cumplir con el rol.

Es de precisar que, todos los colaboradores del centro de cuentan con mediciones de desempeño que permiten evaluar su rendimiento y así contribuir al desarrollo continuo dentro de la organización, lo anterior, basado en herramientas cuantitativas y cualitativas de pleno conocimiento de cada colaborador, ante algún incumplimiento, la Unión Temporal y a la luz del Reglamento de Trabajo Interno podrá adelantar las respectivas medidas administrativas, operativas y disciplinarias a lugar. Ahora bien, en aras de intervenir situaciones puntuales, la Unión Temporal convoca al peticionario a escalar este tipo de solicitudes a título personal, de conformidad con lo reportado en su comunicación y a través de los conductos regulares establecidos y que son de conocimiento de los colaboradores del centro de contacto. Lo anterior, teniendo en cuenta que, al realizar este tipo de solicitudes sin datos personales dificulta la revisión de las situaciones manifestadas y la aplicación del principio constitucional al debido proceso

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

