

Al contestar cite este número



Radicado No:

202612520000097631

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. 1764981842

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

 @icbfcolombiaooficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaooficial

 ICBFColombia

Sede Dirección General
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Página 1 de 2

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 Pérez - 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, 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

Bogotá, marzo 25 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Dra. María Mercedes López

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1764981842

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:

03/11/2026. Se comunica vía chat, peticionario (a) dando a conocer conductas irregulares del centro de contacto: "Por medio del presente mensaje, los trabajadores del área de monitoreo queremos manifestar nuestra inconformidad y preocupación respecto al comportamiento y manejo laboral ejercido por la supervisora Ángela Paola Mariño Estepa, ya que de manera reiterada se han presentado situaciones que afectan el ambiente laboral, el bienestar del equipo y el adecuado desarrollo de nuestras funciones; hemos evidenciado una marcada falta de empatía frente a situaciones personales difíciles que algunos compañeros han atravesado, observándose una actitud indiferente e indolente, enfocada únicamente en resultados, cifras y productividad, dejando de lado el componente humano; adicionalmente, en múltiples ocasiones su forma de dirigirse al personal ha sido mediante gritos o en un tono elevado, generando incomodidad, presión y tensión en el ambiente; también se ha evidenciado que delega gran parte de su carga laboral a la supervisora Karen Moreno, argumentando que se encuentra en bases, lo que ocasiona una distribución desigual de responsabilidades y una sobrecarga para su compañera; igualmente, se han presentado situaciones en las que se intenta extender la jornada laboral asignando tareas de manera repentina y sin justificación clara; a esto se suma que el trato hacia algunos trabajadores ha sido percibido como grosero o despectivo, lo cual podría configurar conductas asociadas a un posible acoso laboral; por otra parte, en diferentes ocasiones la supervisora permanece en su puesto frente al computador sin brindar la orientación, el acompañamiento o el apoyo necesario al personal, dificultando así el adecuado desarrollo de nuestras labores; por todo lo anterior, solicitamos respetuosamente que esta situación sea revisada por el Comité de Convivencia Laboral, con el fin de evaluar lo que está ocurriendo en el área de monitoreo y adoptar las medidas necesarias para garantizar un ambiente laboral respetuoso, equitativo y acorde con las normas de convivencia laboral, esperando que esta situación sea analizada con la debida seriedad y se realice el seguimiento pertinente para evitar que continúe presentándose."

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 y 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 supervisora Angela Mariño.

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