

Al contestar cite este número



Radicado No:  
202612520000150901

Bogotá, 07 de mayo 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. 1765036928**

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](http://www.icbf.gov.co)



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](mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co) y en la página web [www.icbf.gov.co](http://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: 02 Folios

Hoy se fija al 08 de Mayo 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**  
Directora Encargada de la Dirección de Relación con la Ciudadanía

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

**Maria Mercedes López Mora**  
**Asesora de la Dirección General**  
Directora Encargada de la Dirección de Relación con la Ciudadanía

[www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)



Bogotá, mayo 04 de 2026

Señores:  
**INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR**  
**Dra. María Mercedes López Mora**  
Supervisor Orden de Compra  
Ciudad

**REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1765036928**

Cordial Saludo Dra. María,

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

Se recibe petición desde el formulario Web de PQRs tipificada por parte del ciudadano como tipo de petición DERECHO DE PETICIÓN - SUGERENCIAS, en la cual expone lo siguiente: Cordial saludo,

Por medio de la presente, el equipo del centro de contacto conformado por supervisores, líderes y formadores, se permite elevar esta propuesta y manifestación de inconformidad.

Esta solicitud no obedece a percepciones subjetivas, sino a hechos contundentes, evidenciados a la fecha, los cuales son de conocimiento de la interventoría del ICBF:

En particular, nos preocupa la reiterada pérdida de evaluaciones por parte de un número significativo de integrantes del staff. Esta situación no es reciente, ya que también se venía presentando en el contrato anterior, a diferencia de periodos previos en los que no se registraba este comportamiento de manera generalizada.

En ese sentido, solicitamos respetuosamente que se evalúe la continuidad del coordinador, Jhonathan Garcés. Consideramos que los resultados de las evaluaciones reflejan una posible falta de dominio en la línea técnica, aspecto fundamental dentro de sus funciones. Dado que es el responsable de liderar los procesos de capacitación y resulta preocupante la baja apropiación del producto que tiene, lo cual ha impactado negativamente el desempeño del staff no solo en las evaluaciones (somos más de la mitad del equipo que iniciáramos proceso disciplinario si perdemos otra evaluación), sino también en los espacios de calibración no se ve una articulación metodológica entre el centro de contacto y territorio.

Asimismo, se ha observado una debilidad en el dominio de los temas por parte del equipo, situación que ha ido en aumento y que repercute directamente en la calidad del servicio que prestamos a la ciudadanía. Esta carencia del coordinador también se hace evidente durante las capacitaciones transversales, donde con frecuencia evade inquietudes o delega la respuesta a preguntas que realizamos en formadores que lleva a los espacios. Incluso, en situaciones que requieren orientación directa, se perciben evasivas o la necesidad de recurrir a otros miembros del equipo, como la formadora Viviana, quien demuestra un mayor nivel de apropiación de la información.

Por otra parte, consideramos pertinente que se tenga en cuenta al coordinador Álvaro como posible reemplazo, dado que en los espacios de calibración ha demostrado amplio conocimiento y dominio de los temas.

La presente solicitud se realiza por este medio debido a la naturaleza de los cargos involucrados, y al temor de posibles represalias hacia quienes la suscriben.

Agradecemos de antemano la atención prestada y solicitamos una gestión adecuada y una respuesta oportuna. Reiteramos que lo expuesto no corresponde a percepciones, sino a hechos que afectan el funcionamiento del centro de contacto y ponen en entredicho nuestra labor, debido a la ausencia de un liderazgo sólido y efectivo.

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 el Coordinador Nacional del área de Formación Jhonathan Garces 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 una falta de responsabilidad con las funciones que tiene asignadas. Por el contrario, el Coordinador ha mantenido una comunicación clara y asertiva, orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales y al fortalecimiento del clima laboral, esto se evidencia en el desarrollo y socialización de la capacitación transversal que socializa tanto a supervisores como formadores, el seguimiento y acompañamiento en el día de formación y el seguimiento en cada uno de los indicadores que tiene con su equipo de trabajo.

Asimismo, es necesario destacar que el rol del Coordinador Nacional en Formación implica la orientación, evaluación y seguimiento de las tareas asignadas, lo cual puede conllevar a la autoformación, socialización de información y el acompañamiento a la operación. En este sentido, se reitera que no se ha vulnerado la dignidad ni los derechos de los colaboradores de la Operación en sus diferentes roles como Formadores, Supervisores o Líderes de Calidad, y siempre se ha actuado con respeto y empatía hacia las personas que trabajan dentro de la operación. Así mismo se hará seguimiento por parte del Gerente de cuenta José Anyelo Sáenz con el fin de tener mayor precisión que el Coordinador tengan los conocimientos en producto necesarios para cumplir con el rol.

Es de precisar que, todos los colaboradores del centro de cuentas 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 diálogo 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

