

Al contestar cite este número



Radicado No:  
202612520000155871

Bogotá, 12 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. 1765057316**

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)

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 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](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 Perez - Profesional de la DRC  
Anexo: 01 Folio

Hoy se fija al 13 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)

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Bogotá, mayo 11 de 2026

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

**REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1765057316**

Cordial Saludo Dra. María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 30 de abril de 2026, por medio de Chat en el cual peticionario anónimo:

04/30/2026 Se comunica vía Chat peticionario anónimo quien indica "Quisiera poner en conocimiento una situación del centro de contacto del ICBF especialmente de línea 141 y del equipo de supervisores y formadores. Desde hace varios días hemos puesto varios requerimientos para que nos escuchen como agentes al momento de levantar la mano y validar los casos, pero no recibimos respuestas, vemos a varios supervisores que pasan por el frente de uno y no vienen o solo les interesa ayudar a las personas de su equipo de trabajo. Algunos formadores, (no todos) solo ayudan a su equipo y se hacen los de las gafas, de verdad que me parece falta de ayuda que nosotros estemos en monitoreo, con llamadas, con mil cosas y pidamos ayuda y solo los mismos son los que ayudan y que tras del hecho hacen las cosas mal y no se hacen responsables de sus orientaciones, no los forman, y tampoco se preocupan por explicarle a uno como agente. Desde hace esta semana tengo dos afectaciones que no aplican, hablé con mi supervisor, hablé con mi formador, le pedí que me ayudara a entender y a refutar porque no aplicaban y pasó casi una semana sin recibir ayuda de ninguno. Mis compañeras han optado por pedir ayuda externa, de formadores de otros grupos, me levanté de mi puesto, y busqué a formador Juan, aunque él no estaba en piso, estaba en una reunión, y quiero exponer que él tuvo la delicadeza de que se sentó conmigo, me ayudó a revisar el correo de calidad, abrió el material de capacitación, y me explicó todo el proceso y porque no aplicaba la afectación, si él puede porque el resto no? Se supone que todos deberían saber de lo mismo. Y no es el único caso, veo como varios agentes lo buscan a él por la forma en la que explica, incluso hemos pedido orientación de otras personas que orientan otro tipo de cosas, y no se hacen responsables de las orientaciones y cuando lo preguntamos solamente para que nos expliquen, ese formador Juan es el que se sienta o trae los documentos, es muy paciente y sabe muchísimo, además siempre hace actividades diferentes y las orienta a lo que debemos aprender, digo todo eso para que sus jefes también le hagan saber que es un buen formador y nos gusta la manera en que enseña, es muy creativo, pero no todos deberíamos ir siempre a la misma persona si el resto de personas de supervisión y formación supieran los mismos y por lo menos tuvieran el entendimiento y la empatía de explicar o por lo menos de instruirse para dar buenas orientaciones."

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 supervisores y formadores 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 supervisores y formadores 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, es necesario destacar que el rol del supervisor y formador 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. Estas acciones no deben ser interpretadas como manifestaciones de maltrato, sino como parte del ejercicio legítimo de la autoridad funcional, en procura del buen funcionamiento del equipo y el cumplimiento de las metas del Centro de Contacto. En este sentido, se reitera que no se ha vulnerado la dignidad ni los derechos de los colaboradores del área de Correos actuando siempre con respeto y empatía hacia las personas que trabajan dentro de la operación. Así mismo se hará seguimiento por parte de los Coordinadores Nacionales Cindy Orozco, Jose Penagos y Jonathan Garces con el fin de tener mayor precisión que los supervisores y formadores tengan los conocimientos en producto necesarios para cumplir con el rol.

Es de precisar que, todos los colaboradores del Centro de Contacto 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