

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000149351

Bogotá, 06 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. 1765059596

(Para consultas cite este radicado)

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



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 07 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

Bogotá, mayo 06 de 2026

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

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1765059596

Cordial Saludo Dra. María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 04 de mayo 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 - INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN, en la cual expone lo siguiente: hola a todas y todos con mucho respeto solicitamos ser escuchados en el Centro de contacto áreas correos nos sentimos agotadas de tanta carga laboral nos da miedo pedir ayuda ya que las supervisoras nos viven diciendo que no debemos preguntar y se les nota la incomodidad al acercarse al puesto a responder. Estamos cansados de que tengan preferencias de que comparen, es el colmo que a veces pongan compañeros a dar piso luego las formadoras y las supervisoras no son para eso dentro de las funciones de agente laboral no se incluye dar piso a los mismos compañeros por parte de un agente ni tampoco realizar actividades adicionales de acompañamiento o actividades lúdicas eso no está estipulado en el contrato para eso está el área de RRHH o Area Psicosocial. da tristeza escuchar a las supervisoras o formadoras decir que manera dar piso si que preguntan que fastidio hoy están preguntándonos cosas así que no generan empatía la única que es colaboradora que por lo menos enseña y no te molesta ayudar es Viviana la formadora. se volvió una guerra para todo y se les presta más atención a los compinches las formadoras y las supervisoras hablan de todos como si fuéramos lo peor donde está el liderazgo al ser neutro y amable con todos no somos máquinas y cada día son casos diferente nos da miedo preguntar pedir ayuda por eso hay tantas embarradas hay muchos antiguos que nos dan la mano en ocasiones, pero no siempre. Para pedir un permiso toca rogar, pero las supervisoras si pueden descansar y salir a break a la hora que quieran, es pecado preguntar es pecado equivocarse es una amenazadera con que nos van a sacar la salud mental de varios está mal hasta el punto de renunciar no solo de agentes formadoras también cansadas por el trato de las supervisoras. En 141 eran más amables si no les gusta nuestro trabajo pues preferible devolvemos a la línea ganar más y ser mejor tratados al menos allá nos dedicaban tiempo y nos hacían actividades en correos nos ponen a realizar actividades como carga adicional para las supervisoras quedar bien. Supervisoras que llegan bravas a desquitarse con todos, un día bien un día mal nunca sacan de manera individual para conocer la opinión de cada uno tienen la costumbre de gritar y hacer sentir mal a los agentes delante de todos exigimos nos pongan cuidado nuestra salud mental está agotada y que se cambien a las supervisoras si no les gusta ser jefes ellas tienen corona comen dentro de la operación gritan humillan por uno no saber y preguntar . Es estresante tener necesidades problemas y sentir que en el área nos juzgan y nos hacen sentir menos solo por ser agentes generales. cambien de grupos preguntanos si estamos a gusto con las jefes que tenemos así como no gritan y nos exigen de nada sirvió el salto de nivel al contrario a las jefes les llego los chismes de lo que dijimos y más nos cogieron entre ojos y la última vez que redistribuyeron cada grupo fue peor . la supervisora Olga Erika una

malá cara y contesta altanera, la supervisora Herika Velandia una gritadera todos los días, la supervisora Carnita antipática y no se le puede preguntar y Claudia es la más amable con todos al igual que el nuevo supervisor, estamos cansados de no ser escuchados que se remitirá a la directora para su conocimiento nos sentimos machin nos hacen salir a break tarde nos sobrecargan y para pedir permiso toca llevarles detalles y sr de la resca.

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 las supervisoras del área de Correos 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, las supervisoras 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 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 del Coordinador Nacional Carlos González con el fin de tener mayor precisión que los supervisores 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

UT | UNIÓN TEMPORAL
ACUERDO MARCO
ASD-IQ 2024

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

