

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000155961

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. 1765061091

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 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



Bogotá, mayo 11 de 2026

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

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1765061091

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 Chat en el cual peticionario anónimo:

04/05/2026 Se comunica Vía chat peticionario(a), refiere una irregularidad hacia el centro de contacto: "Me dirijo a ustedes con el fin de manifestar de manera formal mi inconformidad respecto al manejo y trato recibido por parte de la coordinadora Olga Erika Díaz, del segmento de Correo Electrónico. Mi intención con este comunicado es solicitar una revisión de sus métodos de supervisión, los cuales considero que afectan negativamente el clima laboral y el bienestar del equipo. Los motivos que sustentan este reclamo se detallan a continuación: Comunicación no profesional y pasivo-agresiva: La coordinadora emplea habitualmente un tono de voz hostil y "golpeado" al dirigirse al grupo. Esta situación no es aislada, sino recurrente en cada reunión, al punto de ser notoria para colaboradores de otros segmentos, quienes han cuestionado el trato que recibimos. Falta de inteligencia emocional: Se percibe una clara interferencia de sus situaciones personales en el ámbito laboral. Cuando la coordinadora atraviesa dificultades externas, suele adoptar una actitud irascible, desquitándose con el personal mediante malos tratos y gestos de desaprobación. Además, cuando se le pregunta algo de piso y ella no está en piso, su respuesta es hostil y cortante. Hemos evidenciado que otras personas (formadores y coordinadores), no son así, aunque no estén en piso y si pueden colaborar, lo hacen de la mejor manera. Cultura de la amenaza: En lugar de una retroalimentación constructiva, las reuniones se han convertido en espacios de amonestación constante. Es frecuente el uso de amenazas relacionadas con el inicio de procesos disciplinarios ante cualquier situación, lo que genera un ambiente de miedo e inseguridad, especialmente para quienes somos nuevos en el segmento. Incumplimiento de horarios y gestión del tiempo: El pasado viernes 24 de abril de 2026, se extendió una reunión grupal 30 minutos más allá del horario laboral establecido, coincidiendo con el tiempo de reducción. Este tiempo adicional no fue repuesto ni compensado, lo cual vulnera el respeto al horario de salida y al descanso del trabajador. Considero que una posición de liderazgo debe ejercerse desde el respeto, la osertividad y el profesionalismo, y no desde la intimidación o la hostilidad. Gestión impositiva y falta de liderazgo: La coordinadora muestra una marcada resistencia a la escucha activa y al debate profesional. Ante cualquier desacuerdo fundamentado, su respuesta es la molestia y la confrontación en lugar del diálogo. Resulta especialmente preocupante la presión que ejerce para la firma de documentos con los que el colaborador no está de acuerdo; a pesar de exponerse los motivos técnicos o personales para no proceder con la firma, la coordinadora ignora los argumentos y reacciona con enojo. Esta conducta evidencia una carencia de inteligencia emocional y un estilo de mando basado en la imposición jerárquica ("jefe") y no en un liderazgo inspirador o colaborativo. No quiero dejar pasar esta oportunidad también para hablar del piso que da la coordinadora, y es que muchos

de nosotros en algunas ocasiones sentimos miedo al hacer preguntas de piso, preferimos esperar a que la formadora Cristina esté en piso, que preguntarle a la coordinadora, porque la forma en la que ella contesta es intimidante. Por lo anterior, solicito de manera respetuosa que se tomen las medidas pertinentes, se le brinde la retroalimentación necesaria a la coordinadora y se garantice un espacio de trabajo donde la comunicación sea digna y conforme a los valores de la empresa. Por tal razón requiere pronta intervención por parte de ICBF.

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

UT | UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024

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

