

Al contestar cite este número



Radicado No:  
202612520000188871

Bogotá, 05 de junio 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. 1765092252**

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 del 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: 01-8000-91-8080 de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y contactarnos a través

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



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: 01 Folio

Hoy se fija al 09 de Junio 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, junio 04 de 2026

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

**REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1765092252**

Cordial Saludo Dra. María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 24 de mayo de 2026, por medio de Canal Portal 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: buenos días saludo cordial el presente es para agradecer a las supervisoras y al supervisor de aseguramiento el trabajo que hacen es muy bueno Dios les bendiga. Deseo escribir para lo siguiente me parece una falta de respeto que muchas compañeras se expresen tan feo de otras compañeras hablen critiquen y sobre todo se crean perfectas y si ven un error de los segmentos hablan feo del agente. Se volvió solo chismes rumores por favor ya queda poco de contrato hagámonos la vida amable dejemos tanta criticadera somos profesionales y todos hemos pasado por etapa de aprendizaje y no podemos creernos mas que los otros segmentos solo por ser de ASEGURAMIENTO Y GANAR MAS TODOS VENIMOS DE ESOS DE 141 CHAT CORREOS ELLOS MERECE SER TRATADOS CON RESPETO Y NO ESTAR CRITICANDOLOS por no hacer las cosas al 100 son seres humanos y se pueden equivocar como nosotros SEAMOS PROFESIONALES Y SI PODEMOS AYUDARLES ESTAMOS PARA DARNOS LA MANO y no para burlarnos o decir que brutossss. Aseguramiento se volvió solo chismes muchas personas se creen estatus alto seamos humildes nos queda poco de contrato y no sabemos si vayamos a seguir dejemos de hablar y de criticar al otro y crear chismes y mal ambiente gracias supervisores de aseguramiento por su apoyo ayuda y colaboración con nosotros y con las otras áreas son los mejores que bonito seria que nos vieran como un apoyo para las otras áreas que todos nos demos la mano y demostremos a la dirección que somos un equipo sin importar el segmento gracias

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 la comunicación recibida por peticionario anónimo, nos permitimos indicar que, si bien se valora su disposición para promover un ambiente laboral respetuoso y colaborativo, la situación descrita no aporta información suficiente para adelantar una intervención específica, dado que no se identifican fechas, espacios concretos, ni personas determinadas involucradas en las conductas señaladas; por lo anterior, se le invita a presentar su reporte con datos precisos como el nombre o nombres de los involucrados, la fecha y el lugar en que ocurrieron los hechos y una descripción detallada de las situaciones, a través de los canales institucionales dispuestos para tal fin, con el fin de que la Coordinación de Aseguramiento pueda dar trámite formal, oportuno y efectivo a su solicitud.

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