

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000201261

Bogotá, 19 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. 1765116208

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



@icbfcolombiaoficial



@ICBFColombia



@icbfcolombiaoficial



ICBFColombia

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: 01 Folio


Hoy se fija al 22 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

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Bogotá, junio 12 de 2026

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

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1765116208

Cordial Saludo Dra. María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 08 de junio 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: Por medio de la presente, queremos manifestar una situación que preocupa a varios integrantes del segmento de correos y solicitar que sea revisada por la coordinación correspondiente.

Desde hace algún tiempo hemos percibido una falta de imparcialidad por parte de la formadora Viviana, situación que se ha hecho más evidente estos días que el grupo se encuentra sin supervisor asignado. Consideramos que existe un trato preferencial hacia algunas personas del equipo, específicamente Valentina Rivera y Dayana Castillo, lo que genera inconformidad entre los demás integrantes.

El pasado sábado 6 de junio esta situación fue particularmente notoria. Durante gran parte de la jornada, la formadora permaneció conversando y viendo videos en el celular con dichas colaboradoras, mientras el resto del grupo debía cumplir con sus actividades y metas sin recibir el acompañamiento necesario. Consideramos pertinente revisar la productividad de ese día de las dos personas que les indicamos y contrastarlo con lo expuesto.

Adicionalmente, cuando algunos colaboradores requirieron apoyo u orientación para desarrollar sus labores, no recibieron la ayuda esperada, por lo que fue necesario acudir a la supervisora y a la formadora de otro grupo para resolver dudas y obtener acompañamiento. También se observa poco interés por la formadora en brindar explicaciones o apoyo directo, limitándose en muchas ocasiones a indicar la consulta del material sin ofrecer orientación adicional.

Solicitamos respetuosamente que esta situación sea revisada, incluyendo, de ser posible, la verificación mediante los registros de cámaras y demás mecanismos de control disponibles, con el fin de garantizar un trato equitativo para todos los integrantes del equipo y asegurar que el acompañamiento brindado durante la formación sea el adecuado.

Agradecemos la atención prestada a esta comunicación y quedamos atentos a las acciones que se consideren pertinentes.

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 la formadora 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 malos tratos hacia los subordinados. Por el contrario, la formadora ha 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 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 encuestas 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 Jonathan Garces con el fin de tener mayor precisión que la supervisora tenga los conocimientos en producto necesarios para cumplir con el rol.

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