

Al contestar cite este número



Radicado No:  
202612520000209111

Bogotá, 26 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. 1765118961**

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)



@icbfcolombiaoficial



@ICBFColombia



@icbfcolombiaoficial



ICBFColombia

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: Mary Paola Vanegas (e) - Profesional de la DRC  
Anexo: 01 Folio

Hoy se fija al 30 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 23 de 2026

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

**REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1765118961**

Cordial Saludo Dra. María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 09 de junio de 2026, por medio de Portal en el cual peticionario anónimo:

(06/09/2026) Se recibe petición desde el formulario web de PQRS tipificada por parte del ciudadano Derecho de Petición - Reclamos, en la cual expone lo siguiente: "Queremos manifestar la inconformidad y lo haremos general para que no se ofenda ninguna y empiecen a cogernos entre ojos es triste que las supervisoras quieran que uno les responda rápido, pero ellas a uno lo dejan en visto el celular no debe ser un medio de comunicación en el segmento de correos. Es fastidioso que uno salga a break y lo controlen a uno con el cronómetro del celular para eso si están pendientes, pero para las tareas administrativas no siempre acosen y miren lo malo, pero lo bueno nunca lo reconocen, mucho estrés laboral la chica Paula de asignación se la pasa haciendo mala cara y contestando supermal con la dupla la prima Camila, Paula uno va a pedirle correos y con la mirada ya dice todo si está estresada no es nuestra culpa son tres en asignación y se estresan. Hay personas muy groseras es insoportable Carol castillo se la pasa diciendo groserias a cada rato y hablando vulgar, cosas de sexo y malas palabras y sobre todo su silbido fastidioso, pero como hay preferencias hay que ser grosero para que los jefes te tengan preferido, para dar los beneficios deberían ser equitativos y repartidos en todos los grupos y no el primer supervisor que pase su grupo, ya que hay supervisoras que se duermen y uno debe acomodarse. Los formadores se tiran rayo entre ellos y contestan mal casi no ayudan Dora es antipática poco colaboradora contesta feo. El nivel de estrés nos tiene a muchos a punto de una parálisis. Pues para los empleados nos toca someternos a lo que los jefes digan igual ellos si descansan y tienen más privilegios salen a break varias veces, pero a los agentes nos envían a la hora que les pega la gana. Es triste que para un permiso se deba rogar deberían autorizar cambios de turno o permisos, así como a los supervisores se los dan no somos máquinas es injusto no poder contar con el apoyo de ustedes. Es el colmo que si tenemos un privilegio a última hora nos digan por favor cámbienlo para otro día los necesitamos, cuando uno ya planeo cosas, pero cuando uno necesita de un permiso siempre es un NO. No son empáticos con los agentes".

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 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 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 del Coordinador Nacional Carlos González y Jonathan Garces 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 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