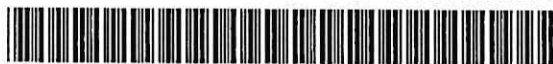


Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000212961

Bogotá, 02 de julio 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. 1765130456

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

Sede Dirección General
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Página 1 de 2

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
Revisó Mary Paola Vanegas - Coordinadora Grupo Canales DRC
Anexo: 01 Folio

Hoy se fija al 03 de Julio 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, julio 01 de 2026

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

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1765130456

Cordial Saludo Dra. María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 17 de junio de 2026, por medio de Canal Chat en el cual peticionario anónimo:

17/06/2026. Se comunica vía chat peticionario(a) reportando: "Me gustaría poner un reclamo". Por medio de la presente deseo manifestar mi inconformidad respecto a diversas situaciones relacionadas con el comportamiento de mi supervisora Karen Moreno, del segmento de monitoreo, las cuales considero que están afectando el ambiente laboral y las relaciones dentro del equipo de trabajo. De manera recurrente, se evidencian comentarios pasivo-agresivos dirigidos a diferentes compañeros, generando incomodidad y un ambiente de tensión. Asimismo, se perciben conductas que pueden interpretarse como acoso laboral o bullying, tales como actitudes despectivas, expresiones faciales de rechazo y tratos diferenciales hacia algunos integrantes del equipo. Adicionalmente, es frecuente que se envíen mensajes por los grupos de trabajo en horarios muy tempranos y fuera de la jornada laboral, lo que genera presión innecesaria y afecta la desconexión laboral de los colaboradores. También se observan preferencias marcadas hacia determinados compañeros, mientras que con otros el trato suele ser poco cordial, distante y carente de empatía. Esta situación genera una percepción de desigualdad dentro del equipo y afecta la convivencia laboral. Por otra parte, en diferentes oportunidades la supervisora ha utilizado tonos burlescos para referirse a situaciones personales o laborales que han experimentado algunos compañeros. Igualmente, ha cuestionado la veracidad o credibilidad de dichas situaciones frente a otras personas, lo que resulta inapropiado y puede afectar la dignidad y el bienestar emocional de quienes se ven involucrados. Considero que estas conductas afectan negativamente el clima organizacional, el respeto entre compañeros y el desempeño laboral del equipo. Por lo anterior, solicito respetuosamente que esta situación sea revisada y, de considerarse pertinente, sea escalada al Comité de Convivencia Laboral para su evaluación e intervención, con el fin de garantizar un ambiente de trabajo basado en el respeto, la equidad, la cordialidad y la sana convivencia. Agradezco la atención prestada y la confidencialidad que pueda brindarse a esta situación.

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 supervisora 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 supervisora 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 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 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 José Alexander Pengaos con el fin de tener mayor precisión que la supervisora tenga los conocimientos en producto necesarios para cumplir con el rol esto teniendo en cuenta que para la nueva orden de compra la supervisora está acompañando el segmento de nocturno.

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