

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000221851

Bogotá, 10 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. 1765137751

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



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,

MARÍA MERCEDES LÓPEZ MORA
Asesora de la Dirección General
Encargada de la Dirección de Relación con la ciudadanía
Revisó Lina Margarita Pérez - Coordinadora Grupo Canales DRC
Anexo: 02 Folios

Hoy se fija al 14 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, advirtiéndole 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, julio 08 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Dra. María Mercedes López

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1765137751

Cordial Saludo Dra. María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 23 de junio de 2026, por medio de Canal Chat en el cual peticionario anónimo:

06/23/2026 Se comunica vía chat peticionario(a), refiere que desea reportar una situación con una líder de monitoreo del centro de contacto. Refiere: "Quiero reportar una situación con la líder de monitoreo Tatiana no recuerdo el apellido, creo que es costeña y está embarazada, es blanca y pelinegra. Me dirijo de forma anónima para compartir una observación sobre el proceso de monitoreo y registro de interacciones. He notado situaciones donde se realiza acompañamiento al lado del agente durante el monitoreo de ella. En algunos casos, la interacción se califica con buen puntaje en el momento. Sin embargo, posteriormente el registro se sube como "no gestor" y se prioriza otra interacción diferente para el indicador, aun indicando que hubo acompañamiento al lado cuando lo tomo en grabación. Entiendo que el indicador "no gestor" es válido internamente. Mi preocupación es que estas decisiones se tomen por temas de inseguridad en el proceso después de haberle informado al agente que todo estaba correcto cuando se generó el monitoreo al lado. Esto genera confusión y afecta directamente el indicador del agente general, cuando el acompañamiento sí se dio pero sin consultar al agente general deciden cambiar los monitores solo porque se siente inseguros frente a algo de la orientación y priorizar su indicador de líder al de el agente, claro porque ahorita están en finalizando de contrato, quieren tener sus indicadores perfectos aun cuando esto implique una mala gestión y afectación hacia el agente no tomando los monitores reales que fueron al lado sino los de grabación con afectación que a ella le sirvan para no verse afectada. Como el rol de líder de monitoreo es clave para calidad y procesos de ICBF, sugiero revisar y estandarizar el criterio para definir qué monitoreo se registra y bajo qué indicador. Sería útil que el registro refleje lo que realmente ocurrió en el acompañamiento, para que el esfuerzo del agente general también se valore de forma justa. Agradezco que el área de calidad pueda revisar este punto para dar claridad y consistencia a todo el equipo. Me parece Muy atrevido de parte de la líder Tatiana que mencioné "al final te cambie por uno en grabación que te afecte unas cosas porque el monitoreo que te hice no estaba segura y el tema de la dysa está complicado" cuando estando en la gestión refiero que todo estaba perfecto pero ella decidió dejado como no gestor o eliminar ese monitoreo al lado".

UT-ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 (en adelante, la Unión Temporal), en su calidad de operador del Centro de Contacto dispuesto por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, y en atención al derecho de petición de la referencia, se permite informar que, una vez analizadas las pretensiones formuladas por peticionario anónimo, emite el siguiente pronunciamiento:

En primer lugar, agradecemos el interés demostrado en contribuir al fortalecimiento de los procesos de calidad y monitoreo desarrollados al interior del Centro de Contacto. Para la Unión Temporal, las observaciones formuladas por nuestros colaboradores constituyen un insumo importante para identificar oportunidades de mejora y fortalecer los procesos operativos, administrativos y de gestión del talento humano.

Al respecto, es importante señalar que la Unión Temporal mantiene un enfoque permanente orientado al desarrollo del talento humano, el fortalecimiento de capacidades, el desarrollo de competencias y el mejoramiento continuo de los procesos. En este sentido, se implementan de manera constante actividades de acompañamiento, seguimiento, retroalimentación, capacitación y control sobre la gestión de todos los colaboradores, incluyendo los diferentes niveles de liderazgo.

Como parte de estos mecanismos, la operación cuenta con puntos de control orientados a verificar el cumplimiento de los lineamientos operativos, metodológicos y de calidad establecidos para el desarrollo de las funciones asignadas. Cuando, como resultado de dichos controles o de los reportes recibidos, se identifican posibles incumplimientos a los procedimientos internos o comportamientos que puedan afectar la adecuada prestación del servicio, la organización adelanta las acciones operativas, administrativas o disciplinarias que correspondan, siempre observando el debido proceso y las garantías que asisten a todas las personas involucradas. Frente a la situación expuesta por el peticionario y tomando como referencia que la única colaboradora identificada con el nombre de "Tatiana", corresponde a la líder de calidad Tatiana del Carmen Oviedo y que hace parte del equipo de monitoreo, se verificó su desempeño en sus diversos Skyls, como resultado de dicha revisión, se evidenció que, a la fecha, la colaboradora cumple de manera satisfactoria y completa con los indicadores de desempeño establecidos para el ejercicio de sus funciones, sin que se hayan identificado hallazgos que permitan concluir un incumplimiento de los lineamientos aplicables.

No obstante, frente a los hechos expuestos en su comunicación, se evidencia que la información suministrada resulta insuficiente para adelantar una verificación objetiva y, en consecuencia, determinar la procedencia de acciones específicas. La descripción realizada no permite identificar con precisión las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que presuntamente ocurrieron los hechos, ni individualizar de manera cierta a la persona involucrada o las interacciones objeto de la observación.

En este sentido, con el fin de realizar un análisis integral y objetivo que permita verificar la situación reportada y, de ser procedente, adoptar las acciones operativas, administrativas, de calidad o de gestión humana que correspondan, agradecemos que, en caso de contar con dicha información, la misma sea remitida a través de los canales internos establecidos por la organización para la gestión de este tipo de situaciones, incluyendo, en lo posible, aspectos como:

- Nombre completo de las personas presuntamente involucradas.

- Fecha y hora aproximada de los hechos.
- Campaña, operación o equipo en el que ocurrieron.
- Descripción detallada de las circunstancias de modo, tiempo y lugar.
- Identificación de la interacción, monitoreo o cualquier otro soporte que facilite la verificación de los hechos.
- Cualquier otro elemento objetivo que contribuya al análisis de la situación.

Lo anterior permitirá realizar una revisión técnica y objetiva de los hechos reportados, garantizando el respeto por los principios de imparcialidad, objetividad, contradicción y debido proceso, así como el derecho de defensa de las personas eventualmente involucradas.

Reiteramos que la Union Temporal promueve una cultura basada en la transparencia, el respeto, la mejora continua y el fortalecimiento permanente de las competencias de sus colaboradores. Por ello, toda situación que pueda representar un posible incumplimiento de los lineamientos internos es analizada a través de los procedimientos institucionales definidos, siempre que se cuente con los elementos mínimos que permitan adelantar una verificación objetiva y soportada.

Finalmente, agradecemos la información suministrada y reiteramos la importancia de utilizar los canales internos de comunicación establecidos para reportar este tipo de situaciones, aportando la mayor cantidad de información objetiva y verificable posible, lo cual facilitará el desarrollo de las acciones de seguimiento, retroalimentación y mejora continua que resulten pertinentes.

Cordialmente,



Jose Anyelo Saenz Villamil
C.C. 80.758.739 de Bogotá
Gerente de Cuenta Centro de Contacto ICBF
UT- BPO IQ-ASD

