

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000221921

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. 1765138410

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: 01 Folio

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 09 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Dra. María Mercedes López

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1765138410

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 la línea 141 en el cual peticionario anónimo señala:

Se comunica peticionario(a) anónimo(a), requiere poner una inconformidad [del personal de supervisores de la campaña Outsourcing de Icbf, específicamente el área atiende las llamadas del Icbf a nivel nacional, la inconformidad es con los supervisores del centro del contacto, cuando se les solicita apoyo ellos ignoran a los asesores y siguen derecho, se la pasan viendo el celular, eso genera inconformidad y afecta el desempeño de los asesores, quiere mencionar que la gestión de los permisos laborales, como son los correspondientes a los de votación, no sé están generando de forma adecuada por parte de la administración, los supervisores implicados son: Wendy Acuña, Mary Luz Ajiaco, Jorge Preciado y Néstor Julián, y otra cosa que se quiere agregar es que está en desacuerdo en el proceso de selección adelantado por el operador que excluye los supervisores excelentes y deja personal no calificado que no tiene el conocimiento adecuado.

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 operativos 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.

Respecto de las manifestaciones relacionadas con la presunta falta de acompañamiento por parte de algunos supervisores del centro de contacto, agradecemos la información suministrada. No obstante, debido a que la comunicación fue presentada de manera anónima y no contiene circunstancias específicas de modo, tiempo y lugar que permitan verificar objetivamente los hechos descritos, no es posible adelantar una revisión puntual frente a las situaciones expuestas.

Sin perjuicio de lo anterior, la operación mantiene un seguimiento permanente a la gestión de sus líderes y supervisores mediante mecanismos de acompañamiento, medición de desempeño, retroalimentación y control, orientados al fortalecimiento de las competencias del talento humano y al mejoramiento continuo de la prestación del servicio. En aquellos casos en que se evidencian incumplimientos a los lineamientos establecidos, se adoptan las acciones operativas, administrativas o disciplinarias que correspondan, garantizando siempre el debido proceso.

Frente a la inconformidad relacionada con la gestión de los permisos laborales, se informa que, una vez verificada la información correspondiente, no se evidencian negativas injustificadas frente al otorgamiento de permisos. Por el contrario, los permisos laborales, incluidos aquellos derivados del ejercicio del derecho al sufragio y demás situaciones previstas por la normatividad aplicable, han sido tramitados y otorgados oportunamente, conforme a los procedimientos internos y a las necesidades operativas del servicio. En tal sentido, convocamos al peticionario a relacionar los escalamientos puntuales, incluyendo fecha, hora, medio y destinatario, esto 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.

En cuanto a las observaciones relacionadas con los procesos de selección, es importante precisar que estos son adelantados por la Unión Temporal, en ejercicio de la autonomía y discrecionalidad que le corresponde como operador del contrato, bajo criterios de transparencia, objetividad, reserva y cumplimiento de los perfiles requeridos para cada cargo. En consecuencia, las decisiones adoptadas dentro de dichos procesos obedecen a las políticas y procedimientos definidos por el operador y no a criterios arbitrarios o discriminatorios.

Reiteramos que la Unión 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 corporativos 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