

Al contestar cite este número



Radicado No:

202612520000238591

Bogotá, 29 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. 1765160381

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 1 de julio de 2026 y hasta el 31 de diciembre 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

 @icbfcolombiaooficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaooficial

 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,

MARÍA MERCEDES LOPEZ 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 30 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

 @icbfcolombiaooficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaooficial

 ICBFColombia

Bogotá, julio 28 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Dra. María Mercedes López

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1765160381

Cordial Saludo Dra. María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 10 de julio de 2026, por medio de chat en el cual peticionario anónimo señala:

07/10/2026 Se comunica vía Chat peticionario indicando "Quisieramos poner una inconformidad y poner en conocimiento una situación que ya varios compañeros hemos venido comentando porque de verdad nos preocupa. Sentimos que ya no tenemos el apoyo suficiente en piso. Casi siempre vemos a los supervisores sentados y solo hay dos o tres formadores ayudando a todo el mundo. Incluso una de las formadoras está embarazada y, la verdad, da hasta pesar verla de un lado para otro tratando de ayudar a todos los que levantan la mano. Hace lo que puede, pero es imposible que una sola persona alcance para tantos. Muchas veces uno mira alrededor y ve más de ocho personas esperando ayuda al mismo tiempo, levantando la mano, mientras solo hay dos o tres personas tratando de responder todas las dudas. De verdad no entendemos qué pasó con los formadores, si antes eran ellos quienes estaban pendientes de nosotros y eran los que realmente sabían orientarnos cuando teníamos alguna duda. No es por hablar mal de los supervisores, pero muchas veces ellos no saben responder las preguntas que tenemos o simplemente nos dicen que busquemos en el Gestor del Conocimiento. Entendemos que el gestor existe para apoyarnos, pero cuando uno está en una llamada no puede dejar esperando al ciudadano mientras se pone a leer y buscar información. Hay momentos en los que necesitamos que alguien nos responda rápido para poder hacer bien nuestro trabajo. Lo que más nos preocupa es que ya llevamos como dos semanas sin recibir refuerzos de los temas que más dificultad tienen. Ahora prácticamente todo es autoestudio. Nos dicen que estudiemos por nuestra cuenta y que busquemos la información, pero la realidad es que no siempre es tan fácil. Hay casos complejos y necesitamos que alguien nos explique o nos confirme si lo estamos haciendo bien. Lo que si nos exigen todos los días es cumplir indicadores, atender rápido, no cometer errores y hacer registros perfectos. Pero también creemos que para poder cumplir con todo eso necesitamos acompañamiento. No es justo que nos pidan resultados cuando cada vez sentimos menos apoyo. Siempre nos dicen que lo más importante son los niños, las niñas y las familias de Colombia, y estamos completamente de acuerdo. Precisamente por eso creemos que deberían fortalecer el apoyo en piso, porque si un agente no recibe la orientación a tiempo puede cometer un error en un registro o brindar una información equivocada, y eso termina afectando a quienes llaman buscando ayuda. Este mensaje no es para atacar a nadie ni crear problemas. Solo queremos que escuchen lo que muchos estamos sintiendo. Nos gustaría que hubiera nuevamente más formadores en piso o supervisores que si ayudaran, como antes, personas que realmente nos acompañen y nos orienten cuando estamos atendiendo una llamada. Estamos seguros de que con ese apoyo trabajaríamos mejor, cometeríamos menos errores y podríamos brindar una mejor atención a todas las personas que se comunican con nosotros."

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 y control sobre la gestión de todos los colaboradores, incluyendo los diferentes niveles de liderazgo.

Ahora bien, precisando sobre la reclamación, nos permitimos informar que, en el marco de la nueva Orden de Compra 165501 suscrita entre el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y la Unión Temporal, se realizaron ajustes en la distribución de los recursos asociados a determinados perfiles de la operación, incluyendo aquellos relacionados con los procesos de formación.

En este sentido, se priorizaron recursos orientados al fortalecimiento de las etapas de capacitación e inducción del personal de nuevo ingreso. Por tal razón, desde la perspectiva contractual y operativa vigente, no se contempla la figura de formadores con acompañamiento permanente durante la prestación del servicio, como se venía desarrollando bajo esquemas anteriores. Lo anterior representa un reto tanto para la organización como para los colaboradores, en la medida en que exige fortalecer de manera progresiva las competencias técnicas, procedimentales y comunicativas requeridas para el desempeño de sus funciones. Para ello, la operación dispone de diferentes recursos de apoyo, entre los cuales se encuentra la plataforma virtual Gestor del Conocimiento, herramienta que centraliza material de estudio, lineamientos, procedimientos y contenidos de consulta permanente para los asesores.

Si bien el proceso de autoaprendizaje y autogestión del conocimiento constituye un desafío para cualquier equipo de trabajo, también representa una oportunidad para desarrollar habilidades de autonomía, responsabilidad y mejora continua. La adopción de hábitos de estudio consistentes, la consulta frecuente de las herramientas institucionales y la participación activa en los espacios de fortalecimiento contribuyen significativamente al desarrollo de competencias y al mejoramiento del desempeño individual.

De igual manera, la Unión Temporal se encuentra planificando y ejecutando diversas acciones encaminadas a fortalecer el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas disponibles, optimizar los mecanismos de comunicación interna y facilitar el acceso a las fuentes técnicas de información. Estas iniciativas buscan que los asesores cuenten con procesos de consulta más ágiles, precisos y oportunos para el desarrollo de sus funciones. Es importante señalar que la operación actualmente dispone de herramientas, recursos y mecanismos de apoyo que contribuyen al cumplimiento de los estándares de calidad del servicio. En consecuencia, las acciones que se vienen implementando

tienen como propósito complementar y potenciar dichas herramientas, promoviendo una experiencia cada vez más eficiente tanto para los colaboradores como para los usuarios del servicio.

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

