

Al contestar cite este número



Radicado No:

202612520000240201

Bogotá, 30 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. 1765161663

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 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 31 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

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 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 1765161663

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 portal en el cual peticionario anónimo señala:

(07/10/2026) se recibe petición desde el formulario web de PQRS tipificada por parte del ciudadano como tipo de petición Derecho De Petición – Quejas en la cual expone lo siguiente: “En nombre mío y de varios compañeros del equipo de Correos, queremos expresar nuestra inconformidad con la actitud de algunas de las nuevas compañeras del segmento de Orfeo. Hemos notado que constantemente hablan en un volumen muy alto, lo que genera mucho ruido y dificulta la concentración de quienes trabajamos alrededor. Además, en varias ocasiones su actitud ha sido poco amable, responden con mala disposición y hacen gestos de molestia ante cualquier situación, lo que afecta el ambiente laboral. Nos gustaría solicitar, de la manera más respetuosa, que su supervisora pueda brindarnos algunas recomendaciones sobre la convivencia y el respeto por los espacios compartidos, especialmente en lo relacionado con el volumen de las conversaciones. Queremos aclarar que esta observación no va dirigida a todo el segmento de Orfeo. De hecho, hay dos compañeras de Orfeo que se ubican en mesas diferentes a las de las compañeras mencionadas y que siempre se han destacado por su amabilidad, disposición para colaborar, explicar los procesos cuando es necesario y realizar cualquier solicitud con respeto. Por esa razón, no queremos generalizar ni que este comentario se interprete como una crítica hacia todo el segmento, sino únicamente hacia las personas cuya actitud está generando estas incomodidades. Agradecemos que esta situación pueda ser revisada con el fin de mantener un ambiente laboral respetuoso, tranquilo y de sana convivencia para todos.

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.

Al respecto, es importante señalar que las dinámicas de interacción entre las personas pueden dar lugar, en determinadas circunstancias, a comportamientos o estilos de comunicación que sean percibidos de manera diferente por quienes comparten un mismo espacio de trabajo. En ese sentido, las conductas asociadas a la comunicación, la convivencia y las relaciones interpersonales son aspectos susceptibles de mejora y fortalecimiento continuo, razón por la cual, cuando se identifican situaciones que puedan afectar el ambiente laboral, estas son abordadas mediante acciones de sensibilización, acompañamiento y retroalimentación.

De igual manera, es importante reconocer que los procesos de vinculación de nuevos colaboradores y los cambios propios de la operación implican periodos de adaptación tanto para quienes ingresan como para los equipos de trabajo ya consolidados. Por ello, resulta fundamental promover la tolerancia, el respeto mutuo, la empatía y la disposición para construir relaciones laborales armónicas durante estos procesos de integración.

La Unión Temporal mantiene un compromiso permanente con la promoción de entornos de trabajo respetuosos, inclusivos y colaborativos. En desarrollo de este propósito, se refuerzan de manera constante los estándares de comportamiento esperados, las normas de convivencia, los principios de respeto y los mecanismos de gestión orientados al fortalecimiento de las competencias blandas y las relaciones interpersonales de los colaboradores. Así mismo, se desarrollan diferentes acciones encaminadas a promover una cultura organizacional positiva, entre las cuales se encuentran espacios de sensibilización, estrategias de comunicación interna, actividades de integración y acciones de fortalecimiento de habilidades relacionadas con la comunicación asertiva, el trabajo en equipo y la resolución adecuada de situaciones cotidianas en el entorno laboral.

Por lo anterior, en caso de que exista una situación particular en la cual considere que sus derechos no fueron garantizados o que se presentó una actuación contraria a la normatividad vigente o a los procedimientos internos de la organización, agradecemos que dicha situación sea informada de manera individual, clara y precisa, indicando, entre otros aspectos:

- Nombre completo del colaborador.
- Fecha o fechas en que ocurrieron los hechos.
- Turno o jornada laboral correspondiente.
- Cualquier soporte o información que permita verificar objetivamente la situación.

Lo anterior permitirá realizar el análisis correspondiente y, de ser procedente, adoptar las acciones administrativas u operativas que resulten pertinentes, garantizando en todo momento el debido proceso, la objetividad y el derecho de defensa de las personas eventualmente involucradas.

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

