

Al contestar cite este número



Radicado No:

202612520000256791

Bogotá, 18 de agosto 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. 1765181438

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 y hasta el 31 de diciembre 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

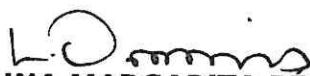
 ICBFColombia

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,


LINA MARGARITA PÉREZ ARANGO
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto.
Anexo: 02 Folios

Hoy se fija al 19 de agosto 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.


Lina Margarita Pérez Arango
Coordinadora Gestión de canales Centro de contacto
Dirección de relación con la Ciudadanía

Constancia de Desfijación: El presente AVISO se desfija hoy _____ siendo las 5:00 PM.

Lina Margarita Pérez Arango
Coordinadora Gestión de canales Centro de contacto
Dirección de relación con la Ciudadanía
www.icbf.gov.co

Bogotá, agosto 10 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Dra. María Mercedes López

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1765181438

Cordial Saludo Dra. María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 26 de julio de 2026, por medio de portal en el cual peticionario anónimo señala:

(07/26/2026) Se recibe petición desde el formulario web de PQRS

tipificada por parte del ciudadano como tipo de petición Derecho de Petición - Información y Orientación, en la cual expone lo siguiente: "En el segmento de correos hay favoritismo la coordinadora Erika Velandia permite que algunos del grupo lleguen tarde no les dice nada por que como la condición es traerle arepa o jugos entonces a su parche de favoritas las deja hacer lo que quieran les cuadra turnos permisos y demás deberían redistribuir su grupo para que se acabe el favoritismo que triste los que si le metemos ganas cumplimos rogar para una cita médica o permiso personal ella siempre va proteger su combo porque sabe que si se lo modifican se destapa muchas verdades. ella es la que manda los demás supervisores hacen lo que ella diga que sea unido el segmento y no por grupos de privilegiados y que la chica Paula de asignación deje de hacerse la víctima se la pasa quejándose de los supervisores y de todos con el jefe Carlos, pero no die lo que ella hace".

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 Union 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 Union 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.

En lo que respecta a las manifestaciones relacionadas con presuntos tratos diferenciales, favoritismos y manejo de permisos dentro del segmento de correos, nos permitimos informar que la operación cuenta con lineamientos, procedimientos y controles internos orientados a garantizar la gestión objetiva y transparente de las solicitudes de los colaboradores, así como la adecuada administración de los recursos humanos y operativos.

De manera particular, el Coordinador Nacional, Carlos Gonzalez, realiza seguimiento permanente a la gestión de los supervisores de la operación, verificando el cumplimiento de sus funciones, responsabilidades y obligaciones, en concordancia con los lineamientos establecidos por la Union Temporal y los principios de equidad, respeto y transparencia que rigen la prestación del servicio. Adicionalmente, la operación dispone de diversos puntos de control y mecanismos de seguimiento que permiten monitorear aspectos relacionados con la programación de turnos, gestión de permisos, asignación de actividades y desempeño operativo, con el fin de identificar oportunidades de mejora y garantizar la aplicación uniforme de los procedimientos establecidos.

Así mismo, se han desarrollado de manera continua jornadas de sensibilización, espacios de escucha y actividades de fortalecimiento con los equipos de trabajo, orientadas a promover un ambiente laboral basado en el respeto, la comunicación asertiva, el trabajo colaborativo y el cumplimiento de los valores organizacionales. El coordinador nacional Carlos Gonzalez mantendrá las actividades de monitoreo, los saltos de nivel y las intervenciones operativas que permitan verificar las situaciones reportadas y fortalecer permanentemente las condiciones de trabajo y los mecanismos de gestión del equipo.

En consecuencia, 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

