

Al contestar cite este número



Radicado No:

202612520000263821

Bogotá, 21 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. 1765193249

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.

Recuerde que, para reportar un caso por presunta vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) y conocer de nuestra oferta institucional, puede hacerlo a través de nuestros Canales de atención del ICBF que puede encontrar en la página web: <https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf>

- Línea gratuita: 01-8000-91-8080 de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m

www.icbf.gov.co



- Correo: atencionalciudadano@icbf.gov.co
- Solicitudes PQRS
(<https://www.icbf.gov.co/atencion-y-servicios-ciudadania/formulario-de-solicitudes-pqrs>)
- Línea 141 (24 horas, todos los días)
- Chat ICBF Disponible lunes a sábado 8:00 am a 6:00 pm
- Videollamada Disponible lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Llamada en Línea Disponible lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. por medio de la página web de la entidad.

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 puede consultar en la página web <https://www.icbf.gov.co/>

Cordialmente,


LINA MARGARITA PÉREZ ARANGO
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección de Relación con la Ciudadanía.

Clasificación de la información: **CLASIFICADA**
Anexo: 02 folios

Hoy se fija al 24 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 ICBF Sede Nacional

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

Lina Margarita Perez Arango
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF Sede Nacional

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Bogotá, agosto 19 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Dra. María Mercedes López

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1765193249

Cordial Saludo Dra. María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 3 de agosto de 2026, por medio de chat en el cual peticionario anónimo señala:

08/03/2026 Se comunica vía chat peticionario(a). Refiere: " Denuncia anónima sobre falencias operativas y falta de personal de formación y supervisión en el Centro de Contacto. Por medio del presente escrito, se presenta una reclamación formal de manera anónima con el fin de exponer las deficiencias críticas que afectan de forma directa la operación del Centro de Contacto del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), comprometiendo la calidad de la atención y el correcto desarrollo de los procesos orientados a la protección de niños, niñas y adolescentes. Actualmente, el Centro de Contacto atraviesa una situación insostenible ocasionada por las siguientes irregularidades: Insuficiencia de formadores: La cantidad de personal dedicado al proceso de capacitación y formación continua es insuficiente para cubrir el volumen de agentes en operación, lo que genera vacíos en la actualización de lineamientos normativos y procedimientos clave. Falta de supervisión proporcional: Se evidencia un déficit crítico de supervisores en relación con el elevado número de agentes operativos. Esto impide un acompañamiento constante, un control de calidad efectivo y el apoyo necesario en la resolución de casos complejos en tiempo real. Limitación en la gestión de escalamientos: Los agentes no cuentan con acceso ni canales efectivos para escalar situaciones complejas con los segmentos especializados, ya que estos se encuentran fuera de su alcance operativo. Esta desconexión retrasa la atención y restringe la capacidad de brindar soluciones integrales a la ciudadanía. Las condiciones actuales incrementan la carga sobre la primera línea de atención y aumentan el riesgo de cometer errores procedimentales en casos de alta sensibilidad. Para garantizar que la gestión se alinee con los estándares requeridos y que los derechos de los usuarios sean protegidos eficazmente, se exige de manera respetuosa pero firme: Aumentar de forma inmediata la planta de formadores para garantizar la capacitación permanente y adecuada del personal. Incrementar la cantidad de supervisores operativos en proporción directa con la cifra de agentes activos. Establecer y habilitar rutas directas y accesibles de escalamiento hacia los segmentos y equipos especializados. Se solicita a la administración del Centro de Contacto y a la dirección competente tomar las medidas correctivas correspondientes a la mayor brevedad.

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 las observaciones planteadas, toda vez que estas constituyen un insumo valioso para identificar oportunidades de mejora y fortalecer los procesos internos orientados

al bienestar de los colaboradores y al adecuado desarrollo de la operación.

Frente a la solicitud orientada al incremento inmediato de la planta de formadores y supervisores operativos, nos permitimos precisar que la Unión Temporal, en su calidad de contratista operador del Centro de Contacto, ejecuta la operación atendiendo de manera rigurosa y estricta los lineamientos, perfiles y la dimensión de la planta de personal aprobada y contratada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). Dicho esquema operativo y dimensional responde de manera exacta a lo contemplado en la Orden de Compra 165501. Bajo este marco contractual, la operación viene atendiendo todos los canales de interacción y los procesos técnicos y administrativos asignados, garantizando la suficiencia técnica acordada con la entidad estatal.

En tal sentido, se informa que la Unión Temporal no cuenta con la facultad ni la autonomía administrativa o contractual para aumentar la planta de personal en los cargos denominados (formadores y supervisores), en virtud de lo consignado y parametrizado en la orden de compra reseñada. La asignación del talento humano responde de manera vinculante a las obligaciones contractuales establecidas entre el ICBF y la UT, garantizando la cobertura y cumplimiento de los niveles de servicio exigidos.

Con relación a lo expresado sobre las presuntas limitaciones en la gestión y soporte de casos complejos hacia los segmentos especializados, nos permitimos aclarar la estructuración operativa dispuesta para el correcto flujo de las solicitudes:

- **Ubicación estratégica y visibilidad del personal especializado:** Dentro de la operación, los profesionales asignados a los procesos especializados se encuentran ubicados en puestos de trabajo completamente visibles e identificables. Su localización estratégica dentro de la operación garantiza un acceso fluido y dinámico para atender el soporte presencial o transversal requerido.
- **Rol del supervisor como canalizador:** Se aclara que, ante cualquier duda o eventualidad que exceda el alcance del agente general o técnico, este cuenta con la figura directa del supervisor operativo. El supervisor es el encargado de canalizar de forma prioritaria y efectiva el requerimiento, agilizando y acelerando el proceso de escalamiento con las áreas especializadas.
- **Claridad en las rutas directas de apoyo:** Para toda la operación es clara, conocida y articulada la ubicación de los profesionales de apoyo especializado, garantizando que el personal operativo cuente con acompañamiento constante y no exista desconexión en el apoyo de casos de alta sensibilidad o complejidad técnica.

En consecuencia, en caso de que exista una situación particular en la cual considere una actuación específica, 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 a la defensa.

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

