

Al contestar cite este número



Radicado No:

202612520000263841

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. 1765194881

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

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Sede DIRECCIÓN GENERAL
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Página 1 de 2

- 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

 @icbfcolombiaooficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaooficial

 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 1765194881

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:

03/08/2026 Se comunica vía chat peticionario(a), quien refiere: "Quiero poner un reclamo al centro de contacto, queja formal: falta de acompañamiento en validaciones con segmentos especializados. Por medio de la presente presento una queja formal respecto al proceso actual de validación en piso con los segmentos especializados: Violencia sexual, psicosocial y abogados. Entendemos que, por temas contractuales, se retiró la figura de los formadores. Sin embargo, esta decisión ha dejado a los agentes generales sin un canal de apoyo real y oportuno, y esto está afectando directamente nuestro desempeño y la atención al usuario. Situación que se presenta: 1. Falta de accesibilidad: Los profesionales de los segmentos permanecen en puestos fijos, en zonas poco visibles. No hay un mecanismo para ubicarlos rápido. 2. Afectación a indicadores: A los agentes generales se nos exige cumplimiento estricto de tiempos de respuesta y adherencia. Para una validación, debemos dejar la llamada en espera y desplazarnos 2 minutos o más para buscar al profesional. Al regresar, es imposible retomar la llamada de forma oportuna según protocolo. 3. Ausencia de acompañamiento: Actualmente, se le exige al agente general cumplir con metas, calidad y protocolos, pero no se evidencia el mismo compromiso de acompañamiento por parte de los segmentos externos de los cuales dependemos para poder resolver los casos. Los supervisores rotan y no siempre están disponibles en piso. Esta situación genera reprocesos, desgaste, incumplimiento de indicadores y una mala experiencia para el peticionario. Solicito de manera respetuosa que desde la coordinación de cada segmento especializado se implemente un esquema de patrullaje o rotación por todo el piso de la Línea 141, que permita al agente levantar la mano y recibir apoyo inmediato sin tener que abandonar su puesto. El objetivo es que el apoyo especializado sea realmente funcional y que no dependa únicamente de la gestión del agente general para buscarlo. Agradezco la atención a esta queja directa. Quedo atento a las acciones de mejora que se tomen al respecto, toda vez que los segmentos especializados muestran poco interés y efectividad al quererles validar un caso; nunca se levantan de su puesto, duran todo el tiempo sentados y, tras que nunca hay disponibilidad, toca ir corriendo a buscarlos, y eso nos afecta los tiempos en los monitoreos. Se ven los agentes correr en el piso y los segmentos cómodos en sus puestos las 8 horas del día todos los días. Que se les exija a los profesionales especializados pararse del puesto a dar piso de sus segmentos. No siempre vamos a tener que dejar la llamada en pausa para ir a buscarlos cada 10 minutos hasta el puesto de ellos. Me refiero en general a todos los segmentos: violencia sexual que están en una habitación al final de la sala, con los de psicosocial también y los abogados que se hacen al final de pasillos lejos de 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 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.

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.

Se resalta al peticionario que, para todos los colaboradores de la operación, sin excepción, existen indicadores específicos de gestión asignados a su labor. El cumplimiento de dichos indicadores aplica para todo el equipo operativo y busca asegurar la eficiencia, oportunidad y calidad en la atención brindada a la ciudadanía.

Así mismo, es fundamental destacar que sobre cada colaborador recae la responsabilidad de forjar y fortalecer su propio autoconocimiento en los procedimientos y lineamientos aplicables. Para facilitar y respaldar de manera continua este aprendizaje, la operación cuenta con diversas herramientas de consulta y documentación que están plenamente disponibles para que el personal las explore, consulte y apropie en su gestión diaria.

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

