

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000270351

Bogotá, 28 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. 1765207173

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
- Correo: atencionalciudadano@icbf.gov.co

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Sede DIRECCIÓN GENERAL
Teléfono: 4377630 - Colombia

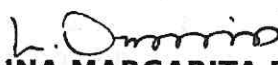
Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Página 1 de 2

- 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.

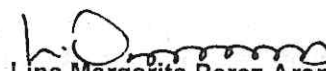
El ICBF realiza el tratamiento de datos personales en ejercicio propio de sus funciones legales y misionalidad, de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales del ICBF, la cual puede consultar en la página web <https://www.icbf.gov.co/>

Cordialmente,


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

Clasificación de la información: **CLASIFICADA**
Anexo: 01 Folio

Hoy se fija al 31 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 Perez 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 26 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Dra. María Mercedes López

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1765207173

Cordial Saludo Dra. María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 11 de agosto de 2026, por medio de portal en el cual peticionario anónimo señala:

(11/08/2026) 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: Por medio del presente documento, presento un reclamo formal ante el evidente conflicto de interés y los actos de acoso laboral en el programa de Correos, derivados de la relación sentimental entre el director del segmento, Carlos, y la supervisora Herika Velandia, la cual ha sido confirmada al observárseles abiertamente en manifestaciones afectivas y besos fuera del entorno laboral. Esta dinámica de pareja resulta inaceptable en el ámbito profesional, pues compromete gravemente la imparcialidad de la operación y blindada a la supervisora, quien incurre en tratos inapropiados, hostigamiento continuo a los agentes incluso en sus días libres o fuera de la jornada de trabajo y la imposición de métricas de productividad irrazonables basadas en su desempeño pasado. Pese a que estas irregularidades y la excesiva carga laboral han sido expuestas formalmente ante la supervisión y la dirección, no ha existido cambio alguno, consolidando un ambiente de trabajo altamente tóxico e insostenible que requiere la intervención urgente de Gestión Humana y la alta dirección.

Adicionalmente se requiere que estos hechos sean remitidos también a la Unión Temporal IQ ASD con la finalidad de que internamente en la organización se haga un seguimiento interno de los hechos expuestos.

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, es preciso señalar que las manifestaciones contenidas en la comunicación involucran señalamientos que pueden comprometer la integridad, la honra, el buen nombre y demás derechos de personas plenamente individualizables. En tal sentido, la Unión Temporal considera necesario

actuar con la debida responsabilidad y diligencia frente a este tipo de situaciones, garantizando tanto el bienestar de sus colaboradores como el respeto por los derechos y garantías de todas las personas que eventualmente puedan verse involucradas.

Por lo anterior, la Unión Temporal no emitirá un pronunciamiento de fondo respecto de la veracidad, ocurrencia o responsabilidad frente a los hechos expuestos, en la medida en que los señalamientos fueron formulados de manera anónima y sin contar con información suficiente que permita establecer con precisión las circunstancias particulares en las que presuntamente ocurrieron los hechos y, en consecuencia, adelantar una revisión objetiva, rigurosa y con las garantías correspondientes.

En consecuencia, se insta respetuosamente al peticionario a que, en caso de considerar que existen hechos que requieren ser puestos en conocimiento de la organización, presente el respectivo reporte a través de los canales institucionales habilitados para tal fin, suministrando la información necesaria para su adecuada valoración. Para ello, se solicita que el reporte contenga, la identificación del peticionario y una descripción clara y concreta de los hechos, indicando las circunstancias de modo, tiempo y lugar, las personas presuntamente involucradas, fechas o períodos aproximados en los que ocurrieron las situaciones, así como cualquier otro elemento, antecedente o soporte que permita realizar una revisión objetiva y responsable.

La organización cuenta con canales dispuestos para que los colaboradores puedan poner en conocimiento situaciones relacionadas con el ambiente laboral, la convivencia, posibles conductas inapropiadas o cualquier otra circunstancia que requiera atención. El uso adecuado de estos mecanismos permite realizar una gestión responsable de los reportes y, al mismo tiempo, brindar las garantías necesarias a todas las partes eventualmente involucradas.

Lo anterior cobra especial importancia cuando se formulan señalamientos que pueden generar afectaciones de carácter personal y laboral respecto de terceros, pues la Unión Temporal debe propender por un equilibrio entre el deber de atender las situaciones que sean puestas en su conocimiento y la obligación de evitar la generación de riesgos o afectaciones injustificadas derivados de acusaciones que no cuenten con elementos mínimos para su verificación.

Por lo expuesto, una vez se allegue información concreta y suficiente a través de los canales establecidos, la Unión Temporal podrá revisar los hechos que sean puestos en su conocimiento y determinar las actuaciones que correspondan, siempre dentro del marco de sus competencias y garantizando el debido respeto por los derechos de las personas involucradas.

Cordialmente,



Jose Anyelo Saenz Villamil
C.C. 80.758.739 de Bogotá
Gerente de Cuenta Centro de Contacto ICBF
UT- BPO IQ-ASD