

Al contestar cite este número



Radicado No:

202612520000274051

Bogotá, 01 de septiembre 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. 1765210746

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

 @icbfcolombiaooficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaooficial

 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
Directora (E)
Dirección de Relación con la ciudadanía
Supervisora Orden de compra 165501
Anexo: 01 Folio

Hoy se fija al 02 de septiembre 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

 @icbfcolombiaooficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaooficial

 ICBFColombia

Bogotá, agosto 31 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Dra. Lina Margarita Perez Arango

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1765210746

Cordial Saludo Dra. Lina,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 13 de agosto de 2026, por medio de chat en el cual peticionario anónimo señala:

Necesitamos de su ayuda para

Intervenir el canal de correos; exigimos una auditoria al canal, y no sobre eventos posteriores, sino que se solicitan pruebas sobre:

Cámaras desde el 1 de enero a la fecha; no ha habido un solo día que el coordinador Carlos se apersona del canal, siempre está arriba encerrado en una oficina y, como si fuera un trono, a mandar desde allá, baja instrucciones sin querer entender su proceso, y poner a trabajar al resto, exigir hasta el punto que el clima laboral es insostenible. Un líder debe estar empapado del proceso, entenderlo, trabajar con su gente; él solo baja y hace apañaciones ráfagas, pero ni siquiera trabaja aquí y no se da cuenta de lo que pasa. Convirtió a los supervisores en sus secretarios y se lleva el título de todo allá arriba.

Pedimos verificar soportes donde se dé cuenta de espacios que nos han hecho a los agentes, de refuerzo, charlas, encuentros para estar acordados entre todos.

Soportes de retroalimentación, donde se hayan retroalimentado cosas diferentes a monitoreo, porque fuera de eso y de lo que exige el documento, no nos hacen nada. Siempre el discurso es que ahora, sin formación, toca autoaprender, pero mínimo retroalimenten lo que está mal, y ni siquiera eso.

Somos el segmento más perdido, ni 141, con tantos nuevos, está atravesando nuestra crisis: los supervisores solo están en modo administrativo y nosotros olvidados. La supervisora Erika no hace más que hablar y echar chisme, siempre anda diciendo temas de superación, coqueteando con todo el mundo, pero no hace nada por esta operación productiva. Jonathan y Natalia están aún entendiendo el proceso; han sido de gran ayuda, pero necesitamos que desde la cabeza se apersonen de correos y propongan ideas; siempre son temas que nosotros hagamos, digamos, y ellos, que son los jefes, nada. Es que ni siquiera tienen en cuenta a precisiones sino llegan a imponer y cuando baja este señor no es algo diferente a levantar a todo el mundo, sin respeto y tacto.

También porque muchas veces tomamos registros con su aval y cuando llegan las afectaciones, él nunca asume nada. Le falta mucho conocimiento y realmente no nos sentimos respaldados; últimamente estamos recibiendo muchas retorsiones por los súper y pues como no, si un día es una cosa y otro otra

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:

Frente a las manifestaciones relacionadas con el canal de correos, es importante precisar que desde la Unión Temporal se realiza seguimiento al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades contractuales de cada colaborador, mediante criterios objetivos, verificables y debidamente justificados, de acuerdo con las funciones asignadas y los parámetros establecidos para la operación. En este sentido, las acciones de seguimiento, retroalimentación o requerimiento que se adelanten responden a la necesidad de garantizar el cumplimiento de los compromisos establecidos y el adecuado desarrollo de las actividades a cargo del equipo.

Respecto de las manifestaciones y señalamientos particulares realizados en contra del Coordinador Nacional Carlos González, así como de los supervisores Erika, Jonathan y Natalia, esta Unión Temporal se abstendrá de emitir un pronunciamiento de fondo mientras no se cuente con elementos objetivos que permitan verificar las situaciones expuestas. Para efectos de realizar la valoración correspondiente y determinar las actuaciones a que haya lugar, será necesario aportar información concreta sobre los hechos, indicando claramente las circunstancias de modo, tiempo y lugar y, cuando sea posible, los soportes que permitan su verificación. En tal sentido, 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 las situaciones reportadas y brindar las garantías necesarias a todas las personas eventualmente involucradas.

Lo anterior, en observancia de los principios de objetividad, imparcialidad y debido proceso, así como del respeto por los derechos de todas las personas involucradas. En particular, cuando se formulan señalamientos que pueden generar afectaciones personales o laborales respecto de terceros, resulta necesario contar con elementos mínimos que permitan establecer la ocurrencia de los hechos y evitar la emisión de juicios o conclusiones sustentados únicamente en apreciaciones generales, percepciones o afirmaciones no verificadas.

En consecuencia, una vez se allegue información concreta y suficiente a través de los canales establecidos, la Unión Temporal podrá revisar los hechos puestos en su conocimiento y determinar las actuaciones que correspondan, dentro del marco de sus competencias y garantizando 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