

Al contestar cite este número



Radicado No:

202612520000279761

Bogotá, 07 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. 1765217119

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



Sede DIRECCIÓN GENERAL
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Página 1 de 2

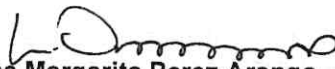
- Solicitudes PQRS
(<https://www.icbf.gov.co/atencion-y-servicios-ciudadania/formulario-de-solicitudes-pqrs>)
- Línea 141 (24 horas, todos los días)
- Chat ICBF Disponible lunes a sábado 8:00 am a 6:00 pm
- Videollamada Disponible lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Llamada en Línea Disponible lunes 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 08 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.

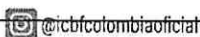

Lina Margarita Pérez Arango
Directora (E)

Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF Sede Nacional
Supervisora Orden de Compra 165501

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

Lina Margarita Pérez Arango
Directora (E)

Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF Sede Nacional
Supervisora Orden de Compra 165501



Bogotá, septiembre 2 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 1765217119

Cordial Saludo Dra. Lina,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 19 de agosto de 2026, por medio de portal en el cual petionario anónimo señala:

(19/08/2026) Se recibe petición desde el formulario Web de PQRs tipificada por parte del ciudadano como tipo de petición DERECHO DE PETICIÓN - RECLAMOS, en la cual expone lo siguiente: Somos de centro de contacto estamos inconformes y preocupados por dos formadores que se quedaron aquí, son formadores que no tienen la integralidad de conocimiento que tenían muchos de los que se fueron se ve como no salieron de 141, siendo evidente a la hora de los apoyos que les pedimos, sus conocimientos son básicos a Andrés se le nota la molestia cuando se le pide orientación da unas respuestas que confunden y Daniela hace una cara de angustia su respuesta es "déjame lo valido con Alvarito o déjame le pregunto a Yura". Nos preguntamos y cuando Yurani se vaya de licencia de maternidad quien nos ayuda a los segmentos como calidad o correos Porque ella es la única que se ve que tiene la apropiación de conocimiento. Por eso hacemos esta alerta a tiempo porque se nos van a afectar más los indicadores si no les exigen a ellos el conocimiento que deben tener al ser los formadores que tenemos para apoyarnos. Esperamos que esto se vea como una alerta que como una queja y los pongan a estudiar a empaparse de los segmentos difíciles y no se excusen que no saben para no brindar una orientación o ayuda que se les pide.

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 petionario anónimo, emite el siguiente pronunciamiento:

Frente a las manifestaciones expuestas en su petición, agradecemos que se pongan en conocimiento de la Unión Temporal las situaciones que, desde su perspectiva, pueden estar afectando la calidad de la orientación y el acompañamiento brindado en el Centro de Contacto. Al respecto, es importante precisar que todos los cargos y roles que hacen parte de la operación se encuentran sujetos a herramientas y mecanismos de seguimiento, monitoreo y control de su desempeño, orientados a verificar el cumplimiento de los estándares establecidos y a identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

De igual manera, reconocemos que, como seres humanos, quienes participan en la atención y orientación pueden encontrarse ante diferentes situaciones propias de la comunicación y de la interacción cotidiana; no obstante, ello no desvirtúa el compromiso institucional y operativo de fortalecer permanentemente competencias relacionadas con la empatía, el respeto, la escucha activa, la comunicación asertiva y la adecuada prestación del servicio, procurando que cada interacción responda a los estándares de calidad establecidos.

Ahora bien, frente a las situaciones particulares que se mencionan en la petición, y teniendo en cuenta que se realizan apreciaciones respecto del desempeño y comportamiento de personas determinadas, resulta necesario contar con información concreta que permita establecer las circunstancias de modo, tiempo y lugar en las que presuntamente se presentaron los hechos, así como, cuando sea posible, la identificación de la interacción, fecha, hora, caso o cualquier otro elemento que permita su trazabilidad. Lo anterior, con el propósito de que las situaciones reportadas puedan ser verificadas objetivamente y, de ser procedente, se adelanten las acciones de seguimiento o las investigaciones correspondientes, garantizando el debido proceso de las personas involucradas.

En este sentido, invitamos a los colaboradores a reportar oportunamente este tipo de situaciones a través de los canales habilitados por la Unión Temporal, suministrando la mayor cantidad de información y evidencias disponibles, de manera que los equipos responsables puedan realizar la respectiva revisión y adoptar las medidas a que haya lugar.

Cordialmente,



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