

Al contestar cite este número



Radicado No:

202612520000279801

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. 1765219541

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



- 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.

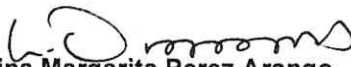
El ICBF realiza el tratamiento de datos personales en ejercicio propio de sus funciones legales y misionalidad, de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales del ICBF, la cual puede consultar en la página web <https://www.icbf.gov.co/>

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
www.icbf.gov.co
Supervisora Orden de Compra 165501

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Bogotá, septiembre 3 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 1765219541

Cordial Saludo Dra. Lina,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 20 de agosto de 2026, por medio de chat en el cual peticionario anónimo señala:

08/20/2026, se comunica vía chat, peticionario(a) reportando lo siguiente: Quiero ponerle un reclamo a la supervisora Natalia Navarro por maltrato a su equipo de trabajo. Le hacemos preguntas para mejorar nuestro trabajo y no trata como idiotas; además de esto, no es empática y nos sugiere renunciar, no está capacitada para liderar un equipo de trabajo y además mantiene una pésima actitud con nosotros. Deseamos un cambio de supervisor; no queremos que ella esté con nosotros. Le hacemos preguntas y nos trata como si no preguntáramos bobadas". Nos dice que renunciemos cuando se nos afecta un indicador; ella es de la 141, nos desmotiva mucho a venir al trabajo. Esto ocurre desde hace 2 semanas que está con nosotros; su actitud es desagradable. En diferentes momentos hace gesticulaciones que nos hacen sentir mal, como expresiones con su cara como de fastidio. Pareciera que no le gusta estar en 141. La supervisora se llama Natalia Navarro Quiñonez. Queremos que nos escuchen y que, por favor, le den la oportunidad a alguien que sí ame esta labor y trate a las personas con respeto y dignidad.

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:

Es importante señalar que todos los colaboradores que hacen parte de la operación son objeto de procesos de seguimiento, acompañamiento y retroalimentación respecto de su desempeño y del desarrollo de competencias asociadas al liderazgo, la comunicación, el relacionamiento interpersonal y la orientación al resultado. Como parte de estos procesos, pueden identificarse oportunidades de mejora o situaciones que requieran acompañamiento, frente a las cuales la Unión Temporal implementa acciones orientadas al fortalecimiento de las competencias y al mejoramiento continuo de la operación.

No obstante, frente a los señalamientos particulares expuestos en su comunicación, relacionados con presuntos tratos inadecuados, expresiones, gestos, manifestaciones frente a los indicadores y sugerencias de renuncia, resulta necesario contar con información concreta, objetiva y verificable que permita establecer las circunstancias en las que presuntamente ocurrieron los hechos.

Por lo anterior, y con el propósito de garantizar que cualquier situación que pueda afectar la adecuada convivencia laboral sea debidamente analizada, lo invitamos a presentar su solicitud de manera

personal, indicando sus datos de identificación y utilizando los diferentes canales internos dispuestos por la Unión Temporal para la recepción y atención de este tipo de situaciones. En la comunicación que sea presentada, agradecemos precisar, en la medida de lo posible, las circunstancias de modo, tiempo y lugar en las que ocurrieron los hechos, así como cualquier elemento adicional que permita su verificación. Lo anterior permitirá adelantar las actuaciones internas a que haya lugar, establecer objetivamente las circunstancias señaladas y, de ser procedente, adoptar las medidas correspondientes.

La identificación del peticionario y la exposición concreta de los hechos resultan igualmente necesarias para garantizar las debidas garantías constitucionales de las personas involucradas, particularmente el derecho al debido proceso y a la defensa, evitando que se adopten conclusiones o decisiones con fundamento exclusivo en apreciaciones que no hayan podido ser verificadas.

Cordialmente,



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