

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000315371

Bogotá, 05 de octubre 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. 1765269192

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

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Cecilia De la Fuente de Lleras

Dirección de Relación con la Ciudadanía

Grupo de Gestión de Canales Centro de Contacto

CLASIFICADA



- 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 06 de octubre 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 Sede Nacional

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

Lina Margarita Pérez Arango

Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto

Dirección de Relación con la Ciudadanía Sede Nacional

www.icbf.gov.co

@icbfcolombiaooficial

@ICBFColombia

@icbfcolombiaooficial

ICBFColombia

Sede DIRECCIÓN GENERAL
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Página 2 de 2

Bogotá, octubre 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 1765269192

Cordial Saludo Dra. Lina,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 17 de septiembre de 2026, por medio de portal en el cual peticionario anónimo señala:

(09/17/2026) Se recibe petición desde el formulario web de PQRS tipificada por parte del ciudadano Derecho De Petición - Reclamos, en la cual expone lo siguiente: "Se comunica ciudadano(a), quien refiere: "Queremos presentar una inconformidad frente al proceso de evaluación que se realiza para el ascenso a agente técnico de aseguramiento a la calidad, específicamente el presentado el día 16 de septiembre de 2026. Durante el transcurso de la evaluación se evidencio que algunos agentes de correos, para ser específicos Laura Natalia Mora Quintero, Jeimy Casas, Jenifer Buitrago y otras personas se cambiaron de computadores, haciéndose al final (algo que pueden comprobar con las cámaras) para hacer fraude y obtener ayuda de otras personas, porque como es conocimiento de todos, la agente Laura es hermana de Mayra Quintero, quien actualmente es de calidad. Estando en turno debería garantizarse que los agentes ocupen un espacio neutral en donde no hagan ningún tipo de trampa, pues esto solamente representa la deshonestidad con la que pretenden ascender y la desventaja para con las personas que si honestamente estudiaron incluso en su turno laboral o que presentaron dificultades con el gestor. Mas que una inconformidad, ¿sugerimos que se anule el examen a estas personas que no son merecedoras de un ascenso y que de ser pertinente incluso repitan el examen en un recinto cerrado en donde se garantice que todos esos que se sacaron 100?, pues demuestren que pueden volver a sacar dicho puntaje". Se adjunta (01) folio.

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 convocatorias internas que se adelantan en el marco de la operación denominadas COACC se desarrollan bajo parámetros previamente definidos y procurando garantizar condiciones de transparencia, objetividad, igualdad y publicidad durante sus diferentes etapas. Desde la apertura de cada convocatoria se establecen los requisitos y condiciones aplicables, se verifica el cumplimiento del perfil requerido y se desarrollan las diferentes fases previstas para la selección de los candidatos. De igual manera, a lo largo del proceso los participantes cuentan con

mecanismos de información y retroalimentación respecto de las diferentes etapas surtidas, así como de los resultados obtenidos en aquellas fases en las que corresponde su comunicación. Lo anterior permite que quienes participan conozcan el desarrollo del proceso y los resultados asociados a su participación, en concordancia con los principios de transparencia y publicidad que orientan este tipo de procedimientos.

Respecto del caso particular objeto de su comunicación, se brindó el acompañamiento correspondiente durante el desarrollo de la convocatoria y de las diferentes actividades de evaluación. Adicionalmente, como medida de aseguramiento y con el propósito de fortalecer la validación de las competencias requeridas para el cargo, se dispuso la realización de una prueba adicional a los diferentes candidatos que participaron en el proceso. Esta medida tuvo como finalidad contar con un elemento adicional de verificación respecto de los conocimientos y competencias asociados al perfil requerido, bajo condiciones comunes para los participantes. Los resultados correspondientes fueron objeto de comunicación y retroalimentación dentro del desarrollo del proceso, permitiendo contar con elementos adicionales para la valoración objetiva de los candidatos.

En consecuencia, frente a las manifestaciones relacionadas con una eventual ventaja indebida o con la presunta obtención irregular de resultados por parte de determinados participantes, se precisa que la evaluación y selección se adelanta atendiendo a los criterios y requisitos definidos para la convocatoria, procurando que cada candidato cumpla con el perfil establecido y supere las diferentes etapas previstas para su participación. Por lo anterior, la sola obtención de un determinado resultado en una prueba no constituye, por sí misma, elemento suficiente para establecer la existencia de una actuación irregular o de fraude. Cualquier circunstancia que pueda comprometer la validez de una evaluación debe ser objeto de la correspondiente verificación con fundamento en elementos objetivos y verificables.

Finalmente, es importante informar que durante el desarrollo de las convocatorias se mantienen disponibles canales de atención y comunicación con los diferentes integrantes del staff de la operación, a través de los cuales los participantes pueden formular inquietudes, solicitar orientación o poner en conocimiento situaciones relacionadas con el desarrollo de las diferentes etapas. 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