Al contestar cite este número

Radicado No:
20261252000034397l

Bogotá, 05 de noviembre 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. 1765315257

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

- 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: 1 Folio

Hoy se fija al 06 de noviembre 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

UT | UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024

Bogotá, octubre 30 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 1765315257

Cordial Saludo Dra. Lina,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 16 de octubre de 2026, por medio de chat en el cual peticionario anónimo señala:

> 10/16/2026. Se comunica vía chat peticionario(a). Refiere: "Deseo por un reclamo por el trato y el manejo inadecuado que le da la supervisora Natalia Navarro a los colaboradores. Queja formal por falta de información, manejo de metas y trato inadecuado. Por medio de la presente, deseo poner en conocimiento una situación que se viene presentando en el equipo de trabajo y que considero necesario revisar, con el propósito de garantizar un ambiente laboral respetuoso, transparente y equitativo. En diferentes ocasiones, la información relacionada con las metas, avances y resultados de las contrataciones no es comunicada oportunamente al equipo. Esta situación dificulta que podamos conocer de manera clara cómo estamos avanzando, identificar oportunamente posibles incumplimientos y, en caso de ser necesario, presentar aclaraciones, observaciones o refutaciones dentro de los tiempos correspondientes. Consideramos que debería existir una comunicación clara y periódica sobre el cumplimiento de las metas, de manera que cada integrante del equipo tenga la posibilidad de conocer su situación y realizar las acciones necesarias para mejorar oportunamente. Adicionalmente, queremos manifestar nuestra preocupación por la forma de comunicación de la jefe inmediata, ya que en diferentes ocasiones se ha dirigido al personal utilizando un tono elevado, gritos y expresiones o actitudes que percibimos como poco respetuosas. Esta situación genera incomodidad, tensión y afecta el ambiente laboral. También hemos percibido diferencias en la manera en que se manejan situaciones relacionadas con el cumplimiento de los horarios. Existen compañeros que llegan tarde de manera reiterada y aparentemente no reciben el mismo llamado de atención que quienes procuramos cumplir puntualmente con nuestro horario. Consideramos que las reglas y llamados de atención deberían aplicarse de manera objetiva y equitativa para todos los integrantes del equipo. Nuestra intención no es generar un conflicto personal, sino solicitar que estas situaciones sean revisadas y que se establezcan mecanismos de comunicación y seguimiento más claros, así como un trato respetuoso y equitativo para todos los trabajadores. Por lo anterior, solicitamos respetuosamente que se revise esta situación y, si es posible, se establezcan medidas que permitan mejorar la comunicación, el seguimiento de metas, el trato interpersonal y el ambiente laboral del equipo. Agradecemos que esta manifestación sea recibida y revisada con la debida confidencialidad. Adiciono y recalco que siempre los supervisores han indicado cómo vamos; ella no lo hace nunca. Además, nos grita delante de los demás, situación que nos atemoriza. Al grupo le va bien, pero no es por ella, es por nuestro esmero, porque ella desmotiva a las personas a continuar". Indica que no está bien que algunos empleados lleguen oportunamente a la operación y otros lo hagan hasta 30 minutos después y de parte de la supervisora no se tomen medidas, además de que ella permanece "chateando y, si se le pregunta algo respecto a trabajo, habla muy feo y se enoja exclusivamente con las mujeres".

UT | UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024

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 presuntas irregularidades en la programación de mallas de turnos, 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