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

BIENESTAR FAMILIAR

Al contestar cite este número

Radicado No:
20261252000349361

Bogotá, 10 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. 1765333364
(Para consultas cite este número)

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: 2 Folios

Hoy se fija al 11 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, noviembre 6 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 1765333364

Cordial Saludo Dra. Lina,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 27 de octubre de 2026, por medio de chat en el cual peticionario anónimo señala:

21/10/2026 se comunica vía chat peticionario (a) refiere " Por medio de este comunicado, quiero expresar mi inconformidad frente a las condiciones en las que actualmente desarrolla sus labores el equipo de Correos, así como solicitar una revisión de la gestión del liderazgo responsable de este proceso.

Lo ocurrido durante el simulacro de evacuación realizado el día de hoy generó gran inconformidad, pues mientras el resto del edificio participó en la actividad, nuestro equipo no pudo evacuar. Esta situación lleva a cuestionar si realmente existe una imposibilidad operativa o si, por el contrario, hay oportunidades de mejora en la organización, la planeación y la distribución de los tiempos que permitan garantizar la participación de los colaboradores en actividades institucionales de este tipo.

Esta situación no es un hecho aislado. Existe una percepción generalizada de falta de acceso a pausas activas, espacios de bienestar, capacitaciones, reuniones de equipo y actividades de integración. La carga laboral parece convertirse en una razón permanente para excluirnos de estas iniciativas, sin que se evidencien alternativas de organización que permitan equilibrar las necesidades operativas con el bienestar de las personas.

Resulta difícil comprender por qué otros equipos, incluso aquellos que también manejan cargas importantes de trabajo, cuentan con espacios para capacitaciones, reuniones de grupo primario, actividades de integración y encuentros con sus líderes y gerentes, mientras que en Correos estas oportunidades son prácticamente inexistentes. Esta diferencia genera sentimientos de inequidad, desmotivación y abandono.

También preocupa la falta de visibilidad del liderazgo responsable del proceso. Se percibe una presencia limitada en el piso de operación y una escasa participación directa en las necesidades cotidianas del equipo. No se trata únicamente de estar presente físicamente, sino de conocer las dificultades reales de los colaboradores, acompañar la operación, promover soluciones y generar estrategias que contribuyan al mejoramiento del proceso.

Adicionalmente, se ha evidenciado un incremento en las imprecisiones y dificultades operativas, sin que se identifiquen suficientes espacios estructurados de formación y entrenamiento. El envío de imágenes, mensajes o instrucciones por canales digitales no siempre garantiza que los colaboradores comprendan y asimilen la información, especialmente cuando la carga laboral no permite disponer del tiempo necesario para revisarla. Se requieren capacitaciones prácticas, reuniones de retroalimentación y espacios de actualización que también fortalezcan las competencias de los supervisores y permitan que estos repliquen adecuadamente los conocimientos a sus equipos.

La preocupación no se limita al aspecto operativo. El cansancio mental, la frustración y la percepción de falta de oportunidades están afectando la motivación de quienes pertenecemos a Correos. Muchos colaboradores tienen interés en participar en convocatorias internas para trasladarse a otros canales, como Chat, pero sienten que su experiencia en este proceso se convierte en una barrera para acceder a nuevas oportunidades. Esta situación resulta especialmente desalentadora para quienes desean crecer dentro de la organización y encontrar condiciones laborales que les permitan desarrollarse profesionalmente.

Es importante aclarar que esta inconformidad no surge de una falta de compromiso con las responsabilidades asignadas. Por el contrario, los colaboradores reconocemos la importancia de cumplir con la operación; sin embargo, el compromiso no debería significar renunciar permanentemente al bienestar, la formación, la integración y el desarrollo profesional.

Por lo anterior, solicito respetuosamente:

1. Revisar la gestión y el acompañamiento del liderazgo del proceso de Correos, incluyendo su participación en el piso de operación, la identificación de necesidades y el seguimiento a las dificultades del equipo.
2. Evaluar la organización de la operación y la distribución de los tiempos, con el fin de garantizar la participación de los colaboradores en simulacros, pausas activas y demás actividades institucionales.
3. Establecer un plan periódico de capacitación y entrenamiento, que contemple tanto a los supervisores como a los agentes, con espacios efectivos para la apropiación de conocimientos y la retroalimentación.
4. Implementar espacios de comunicación y seguimiento, como reuniones de grupo primario y encuentros con los responsables del proceso, en los que se puedan expresar dificultades y construir soluciones.
5. Promover condiciones de bienestar y oportunidades de desarrollo equitativas frente a las que tienen otros equipos de la operación, incluyendo el acceso a convocatorias internas.

Finalmente, solicito que este reclamo sea revisado con objetividad, confidencialidad y disposición real de mejora. El propósito no es generar conflictos ni señalar personas sin fundamento, sino visibilizar una situación que está afectando el ambiente laboral, la motivación y la percepción de equidad del equipo.

Trabajar bajo presión no debería significar sentirse olvidado. Esperamos que el liderazgo no se limite a exigir resultados, sino que también se refleje en organización, acompañamiento, formación y acciones concretas que demuestren interés por las personas que hacen posible la operación.

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 sobre cada una de ellas:

1. Gestión y acompañamiento del liderazgo del proceso de Correos:

Frente a este aspecto, se precisa que se realiza seguimiento permanente a la gestión del proceso de Correos, manteniendo control sobre el desarrollo de la operación, el acompañamiento al equipo de trabajo y la identificación de las situaciones que puedan afectar la prestación del servicio. De igual manera, se efectúa seguimiento a las necesidades y dificultades reportadas por los colaboradores, procurando brindar orientación y gestionar oportunamente las acciones que correspondan.

2. Organización de la operación y distribución de los tiempos:

La programación de la operación contempla, dentro de la malla de turnos y en el marco de la jornada laboral máxima, los espacios correspondientes a descansos, pausas activas y actividades de retroalimentación, procurando garantizar la continuidad del servicio y la participación de los colaboradores en las actividades institucionales. Adicionalmente, la compañía desarrolla diferentes iniciativas de bienestar, integración y desarrollo personal, a las cuales los colaboradores tienen acceso durante la jornada en las instalaciones, promoviendo su participación y aprovechamiento.

3. Plan periódico de capacitación y entrenamiento:

Es importante señalar que los espacios formales de capacitación y entrenamiento se encuentran condicionados por el alcance de la orden de compra vigente, en la cual no se contemplan específicamente figuras de formación, situación que limita la disponibilidad de estos espacios. No obstante, los supervisores gestionan, de acuerdo con las necesidades y posibilidades de la operación, espacios breves y oportunos de orientación, retroalimentación y seguimiento. Así mismo, se cuenta con una plataforma de capacitación actualizada y de fácil acceso, que permite a los colaboradores fortalecer sus conocimientos y desarrollar procesos de formación permanente.

4. Espacios de comunicación y seguimiento:

Se promueven espacios de comunicación, integración y seguimiento con los equipos de trabajo, incluyendo reuniones de grupo primario y encuentros con los responsables del proceso. De igual manera, los supervisores propician espacios de retroalimentación individual y grupal, de acuerdo con la disponibilidad operativa, con el propósito de identificar dificultades, atender inquietudes y construir alternativas de mejora que contribuyan al fortalecimiento del equipo y del servicio.

5. Bienestar y oportunidades de desarrollo:

En relación con las oportunidades de desarrollo, se precisa que las convocatorias internas se adelantan bajo el modelo COACC, cuyo desarrollo y etapas son de conocimiento público, promoviendo condiciones de transparencia, objetividad e igualdad de oportunidades para los colaboradores. Adicionalmente, este proceso cuenta con el reconocimiento y acompañamiento de las áreas de Talento Humano, lo que contribuye a fortalecer sus garantías y a asegurar que las oportunidades de participación se desarrollen bajo criterios institucionales previamente establecidos.

Finalmente, se invita al peticionario a presentar este tipo de solicitudes, observaciones o reportes a través de los canales de comunicación formalmente establecidos por la compañía, procurando que en su descripción se indiquen de manera clara y detallada las circunstancias de modo, tiempo y lugar, así como las personas o responsables involucrados, cuando haya lugar. Lo anterior permitirá realizar una revisión más objetiva, integral y detallada de las situaciones expuestas, identificar las circunstancias particulares de cada caso y adoptar acciones de mejora o correctivas más oportunas, pertinentes y focalizadas.

Cordialmente,

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