



Al contestar cite este número



Radicado No:  
201912520000069871

Bogotá D.C., 2019-08-08

Señor(a):  
**CIUDADANO(A)**

Peticionario(a) no suministra los datos de ubicación.  
Para Publicación en Cartelera de la Sede de la Dirección General

**ASUNTO: Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite SIM No. 1761558302 (Para Consultas Cite Este Número)**

De manera atenta nos permitimos informar, que hemos recibido su petición, la cual quedó registrada mediante el radicado del asunto, de la siguiente manera:

*"07/19/2019. Se comunica vía chat denunciante manifestando inconformidad del centro de contacto".*

En atención a su comunicación, nos permitimos informar que, de acuerdo a las inconformidades señaladas, por tratarse de temas relacionados con funcionarios del operador **IQ Outsourcing**, empresa encargada de prestar el servicio de administrar y operar nuestro centro de contacto, es dicho operador, quien debe dar respuesta de fondo a sus afirmaciones realizadas por el chat de la entidad, como empleador directo del personal que labora para la campaña del ICBF. Por lo cual se procedió a realizar el requerimiento al empleador directo de Ivan Camilo López y Daniela Rodríguez, con el fin de que se tomen las medidas correspondientes de acuerdo a lo manifestado, en aras de garantizar un servicio oportuno y con calidad a todos nuestros usuarios.

De la mencionada respuesta adjuntamos copia a la presente

Es así como dicha empresa a través de oficio nos remite respuesta, frente a su requerimiento en los siguientes términos, entre otros:

"IQ Outsourcing dentro de sus políticas de administración del talento humano, no prohíbe las relaciones sentimentales dentro de la organización. En tal sentido, si los colaboradores sostienen una relación sentimental y esta situación llegare a afectar su desempeño y cumplimiento de sus obligaciones contractuales dentro de su jornada laboral, IQ Outsourcing está facultado para iniciar procesos de seguimiento y acompañamiento para el cumplimiento de lo pactado contractualmente con el colaborador. Lo anterior, de acuerdo con lo ilustrado en el Reglamento Interno de Trabajo de IQ Outsourcing".



Agradecemos de igual manera escalar inicialmente cualquier inconveniente a través de los conductos regulares establecidos por el operador con el fin de que sus inquietudes sean atendidas de manera puntual con el fin de no generar un desgaste administrativo a nuestra entidad.

Si requiere información sobre programas, trámites y servicios del ICBF, consulte nuestro portafolio de servicios en la página web, ingresando al enlace: <https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf>. También podrá solicitar asesoría en Derecho en Familia, y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias las 24 horas del día a través de nuestros canales de atención, Línea Gratuita Nacional: 01-8000-91-8080, correo electrónico: [atencionalciudadano@icbf.gov.co](mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co) y en la página web [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co), opciones: Solicitudes PQRS, Chat ICBF, Videollamada o Llamada en Línea.

Recuerde que, si desea reportar un caso por presunta vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo podrá realizar a través de la Línea 141, de las líneas de WhatsApp: 320 239 16 85 – 320 239 13 20 o por cualquiera de nuestros canales de atención.

Cordialmente,

**PABLO MAURICIO RODRIGUEZ MORALES**  
Coordinador Grupo Gestión de Canales (E)  
Dirección de Servicios y Atención

Elaboró: David Arévalo  
Anexo: 1 Folio

Por Aviso: Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 09 días del mes de agosto de 2019, a las 10:00 A. M., de conformidad con lo establecido en el Artículo 69 Ley 1437 de 2011, por el término de 5 días, advirtiendo que la presente notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Pablo Mauricio Rodríguez  
Coordinador Gestión de Canales Centro de Contacto  
Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional

Constancia de Desfijación: El presente AVISO se desfija hoy 15.08.19 siendo las 5:00 PM.

Lina Margarita Pérez Arango  
Coordinador Gestión de Canales Centro de Contacto  
Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional



Bogotá, Agosto 01 de 2019

Señores  
**INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR**  
**Pablo Mauricio Rodríguez Morales**  
Supervisor Orden de Compra (E)  
Ciudad

**REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN – INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON  
TRAMITE No. 1761558302**

Estimado Pablo,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 19 de julio de 2019, por medio del canal de chat, en el cual el peticionario señala lo siguiente:

*07/19/2019: Se comunica vía chat denunciante quien indica: "Quiero poner una queja contra el muchacho de monitoreo que se llama Ivan y que tiene una novia que pertenece al chat, hoy yo estaba en el puesto del controler y él se acercó varias veces al puesto nuevo de los de chat y parece que la estaba besando muy cerca de la boca, creo ese tipo de comportamientos no deben ser permitidos en un trabajo."*

IQ Outsourcing en calidad de Operador del Centro de Contacto dispuesto por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, dando atención y respuesta al reclamo de la referencia, se permite informarle que, como operador, es importante conocer este tipo de dificultades que sin duda nos permitirá trabajar de manera constante en la mejora continua. En tal sentido, analizando la pretensión de la reclamación anónima, a continuación, presentamos nuestro pronunciamiento:

- IQ Outsourcing dentro de sus políticas de administración del talento humano, no prohíbe las relaciones sentimentales al interior de la organización. En tal sentido, si los colaboradores sostienen una relación sentimental y esta situación llegare a afectar el desempeño y cumplimiento de las obligaciones contractuales dentro de su jornada laboral, IQ Outsourcing está facultado para iniciar procesos de seguimiento y acompañamiento para el cumplimiento de lo pactado contractualmente con el colaborador, de acuerdo con lo ilustrado en el Reglamento Interno de Trabajo de IQ Outsourcing. Así mismo, al interior de la compañía se han establecido diferentes medidas de vigilancia y seguridad para nuestros colaboradores, que permitan actuar en caso de evidenciar actos indecorosos dentro de las instalaciones.



- Teniendo en cuenta los hechos que presuntamente acontecieron, IQ Outsourcing se abstiene de iniciar proceso disciplinario alguno en contra del / los señalado(a)s en su calidad de colaboradores del Centro de Contacto, hasta tanto el denunciante anónimo aporte las pruebas pertinentes que permitan esclarecer los presuntos hechos aludidos por el peticionario anónimo, en la reclamación de la referencia.
- IQ Outsourcing vienen fortaleciendo diferentes espacios internos de comunicación para lograr potenciar ambientes óptimos de convivencia, participación y retroalimentación entre los colaboradores de todos los niveles. Entre los principales canales se tienen implementados los siguientes:
  - a. Comité de Convivencia - Marcela Losada - email: sandra.losada@iq-online.com
  - b. Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (Copasst):  
email: seguridadysaludeneltrabajo@iq-online.com

Estos comités se encuentran ubicados en las instalaciones del Edificio Palma Real en la Calle 28 # 13-22; Piso 5 – Bogotá. En donde los colaboradores de la empresa pueden presentar sus inquietudes, sugerencias, reclamaciones, peticiones y quejas para el análisis y respuesta respectiva.

Con base en lo anterior, a la fecha IQ Outsourcing no encuentra elementos concluyentes que permitan constatar las presuntas imputaciones hacia los colaboradores señalados, por lo cual agradecemos utilizar los canales dispuestos por la empresa para reportar y/o notificar las evidencias que permitan evaluar las presuntas conductas y así tomar las medidas a lugar.

Cordialmente,

**Carlos Alberto Sabogal Jimenez**  
C.C. 80178853 de Bogotá  
Gerente de Cuenta Centro de Contacto ICBF  
IQ OUTSOURCING S.A.S

Por Aviso: Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 09 días del mes de agosto de 2019, a las 10:00 A. M., de conformidad con lo establecido en el Artículo 69 Ley 1437 de 2011, por el término de 5 días, advirtiendo que la presente notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

**Pablo Mauricio Rodríguez**  
Coordinador Gestión de Canales Centro de Contacto  
Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional

Constancia de Desfijación: El presente AVISO se desfija hoy 15.08.19 siendo las 5:00 PM.

**Lina Margarita Perez Arango**  
Coordinador Gestión de Canales Centro de Contacto  
Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional