

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000051961

Bogotá, 20 de febrero 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. 1764927367

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 26 de diciembre de 2025 y hasta el 30 de junio de 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.

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

www.icbf.gov.co



Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Cecilia De la Fuente de Lleras

Dirección de Servicios y Atención

Grupo de Gestión de Canales Centro de Contacto

CLASIFICADA



Orientación en Derecho en Familia, y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias a través de la línea de WhatsApp: 320 239 1685, de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm, Chat ICBF, de lunes a sábado de 8:00 am a 6:00 pm, llamada en línea de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm y videollamada de lunes a viernes, de 8:00 am a 6:00 pm, así mismo, podrá comunicarse con nuestra Línea Gratuita Nacional: 01-8000-91-8080 de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y contactarnos a través del correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co y en la página web www.icbf.gov.co.

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 las 24 horas del día los siete días de la semana o por cualquiera de nuestros canales de atención en los horarios anteriormente mencionados.

Finalmente, 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 pueden consultar en la página web <https://www.icbf.gov.co/>.

Cordialmente,

MARIA MERCEDES LOPEZ MORA

Asesora de la Dirección General

Encargada de la Dirección de Relación con la ciudadanía

Proyectó: Lina Margarita Pérez - Profesional de la DRC

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Sede Dirección General
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Hoy se fija al 23 de febrero 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.

Maria Mercedes López Mora
Asesora de la Dirección General
Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional

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

Maria Mercedes López Mora
Asesora de la Dirección General
Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Bogotá, febrero 12 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Lina Margarita Pérez Arango

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1764927367

Cordial Saludo Lina,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 02 de febrero de 2026, por medio de Portal en el cual peticionario anónimo:

Se recibe petición desde el formulario Web de PQRs tipificada por parte del ciudadano como tipo de petición DERECHO DE PETICIÓN - RECLAMOS, en la cual expone lo siguiente: Buen día

Nuestra solicitud va dirigida a la doctora Lina Margarita Pérez toda vez que como agentes de calidad del centro de contacto de ICBF Bogotá operado por ASD Y IQ pedimos de su colaboración con las siguientes situaciones, toda vez que se están presentando bastante preocupación por parte de nosotros y quienes se encuentran en nuestros hogares esperando por nosotros nuestra familia.

1. No entendemos porque nos quieren quitar el turno largo lo entendíamos en el pasado, pero ahora desplazándonos a esta sede nada agradable ya que si no se fijan no solo las coordinadoras y líderes tienen familia, no sé si recuerdan que después de un largo año de trabajo solo nos dieron 2 días para compartir con nuestras familias mientras que en los demás segmentos si lo pueden hacer hasta 3 veces al mes un fin de semana completo.
2. Ya es de nuestro conocimiento que un chico de 141 fue apuñalado por salir a altas horas de la noche de la empresa fue atacado no se si ustedes no han visto que esto queda casi que en el santo fe porque todos los indigentes duermen al frente del cementerio por lo que pedimos que se evalúe los turnos hasta las 21:00 como lo decimos anteriormente tenemos acompañen pero al jefe Poveda diciendo cómo es que mejor programemos a más personas así salen todos acompañados acaso entre todos nos vamos a acompañar hasta la casa o solo hasta la estación, donde la mayoría no solo de calidad si no de trabajadores salimos a coger la caraca's pasando por la 22, la 19 la Jiménez o hasta caminamos hasta la 30 para evitamos robos no porque lleguemos más rápido pedimos que se ponga en nuestros zapatos como se han venido manejando los cierres está bien solo a algunos les toca hasta las 21:00 esporádicamente a cada uno le tocara donde podrá programar ser recogido y no correr peligro hasta esa hora recordemos que la nocturna empieza desde las 19:00, se respaldan en los vencimientos pero para que no se venciera antes se podía direccionar al sim de alguien además que todos en la tarde o mañana deben de garantizar sus peticiones toda vez que los otros segmentos si salen temprano por lo que después de las 19:00 no deberían de quedar muchas peticiones entre todos pedimos que por favor evalúe nuestra situación y se ponga en nuestros zapatos como

UT | UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024

mayoría de madres somos es increíble que trabajando para Bienestar Familiar nunca piensen en nuestro bienestar uno no puede cambiar unos dominicales por su familia o integridad la invitamos a que se acerque un día a las 21:00 a la estación de centro memoria y sus alrededores para ver si se sentiría segura o como dijo Poveda que salgan varios para que se acompañen pero todos no vivimos ni en el mismo sector. Pedimos esto con el fin de evitar tragedias como la de nuestros compañeros y que nos permitan compartir con nuestras familias no todo en la vida es dinero y preferimos todos estar en paz y tranquilos.

3. Pedimos también de su colaboración revisando las irregularidades y faltas de respeto por parte de las coordinadoras al pedirles un favor ya sea familiar o de estudio desde que estamos presencial ronda mucho la palabra al menos tiene trabajo pues si no fuera porque nosotros nos dedicamos día a día a las peticiones NINGUN jefe tendría trabajo basándonos en el punto 2 por ello pedimos verificar los turnos, ya que nos interesan los direccionamientos por ello pedimos sean más empáticas las coordinadoras con las situaciones y con los turnos que tenemos ellas si descansan todos los fines de semana y nosotros que debemos siempre tener una buena disposición así estemos uno encima del otro.

Atentamente.

LOS CALIDOSOS

UT- ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 (en adelante Unión temporal) en calidad de Operador del Centro de Contacto dispuesto por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, dando atención y respuesta al derecho de petición de la referencia, se permite informarle que, como operador hemos analizado las pretensiones interpuestas por el peticionario, a continuación, presentamos nuestro pronunciamiento:

En primer lugar, con relación a los puntos 1 y 2, en atención a la inconformidad presentada respecto a la percepción de inseguridad en la salida de la Operación durante las horas de la noche, nos permitimos informar lo siguiente: La organización cuenta con medidas de seguridad implementadas de manera permanente, orientadas a salvaguardar la integridad de los colaboradores y de las instalaciones. Entre estas medidas se incluye, sin limitarse, la contratación de seguridad privada en la puerta del edificio, así como la articulación e implementación de rondas periódicas y continuas en los accesos, áreas comunes y zonas aledañas inmediatas al lugar de la operación, especialmente en los horarios de mayor afluencia de personal y los turnos nocturnos.

Es por ello por lo que, en estos turnos, los de después de las siete de la noche, hay una mínima programación de personal, y en su mayoría son del género masculino. Adicionalmente, se dispone de protocolos internos de seguridad y comunicación con las empresas del sector con las cuales se realizan Comités de Seguridad, los cuales permiten una respuesta oportuna ante cualquier situación que pueda representar un riesgo dentro del perímetro de responsabilidad del Operador. Frente a los hechos de inseguridad mencionados, es importante precisar que los eventos reportados corresponden a situaciones externas, ocurridas en sectores lejanos y ajenos al entorno directo de la Operación, por lo cual no guardan relación directa con la operación ni con las condiciones de seguridad brindadas por el Operador. No obstante, el Operador realiza seguimiento permanente al contexto externo y mantiene una comunicación constante con la empresa de seguridad privada para reforzar las acciones preventivas cuando sea necesario, como la articulación con la Policía de ser necesario. Reiteramos



el compromiso de la organización con la seguridad y el bienestar de todos los colaboradores, y continuaremos evaluando de forma constante las condiciones del entorno para implementar mejoras que contribuyan a un ambiente laboral seguro.

Así mismo, es importante señalar que la empresa ha dispuesto espacios específicos y adecuados para la alimentación de los trabajadores, los cuales han sido definidos teniendo en cuenta el número de colaboradores, la jornada laboral, los turnos establecidos y las condiciones de uso real de dichos espacios. Estos lugares cumplen con los criterios mínimos de funcionalidad, higiene, ventilación, iluminación y disponibilidad, garantizando que el personal pueda realizar sus pausas de alimentación en condiciones dignas y seguras. Por otro lado, se aclara que desde el segmento se atienden y priorizan las novedades personales de los colaboradores, en especial aquellas de carácter médico, académico y de fuerza mayor, conforme a los lineamientos laborales internos. Así mismo, la operación gestiona turnos de trabajo rotativos, definidos a partir de un pronóstico operativo cuantitativamente sustentado, el cual permite atender de forma eficiente los intervalos y flujos diarios de trabajo que recibe el segmento, garantizando la continuidad del servicio y el equilibrio operativo.

Es preciso indicar que con relación al punto 3, en el escrito presentado no se individualizan hechos concretos en tiempo, modo y lugar que permitan verificar o contrastar una conducta específica atribuible a las supervisoras del segmento de aseguramiento de la calidad, razón por la cual no es posible establecer, de manera objetiva, que se hayan emitido respuestas indecorosas frente a solicitudes elevadas por los agentes. Por otro lado, la programación de turnos se ha hecho con la objetividad de las necesidades de la operación, el cumplimiento de los indicadores contractuales, y la seguridad del personal que trabaja para la cuenta.

Para finalizar, es importante que cualquier observación o novedad que se tenga con relación a los señalamientos aquí presentados, sean puestos en conocimiento de los diferentes Coordinadores Nacionales o el gerente de cuenta con el fin de tomar las acciones correspondientes.

Cordialmente,



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

