

Al contestar cite este número



Radicado No:

202612520000052521

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. 1764927630

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



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

 @icbfcolombiaooficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaooficial

 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

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.

Con relación a la programación del personal, la misma se ha realizado conforme la disponibilidad de puestos de trabajo, los cuales son suficientes para todos los agentes que hacen parte de la operación, en los cuales pueden desempeñar sus funciones conforme las políticas de seguridad y Salud en el trabajo, con los implementos y condiciones dignas de acuerdo con la normatividad laboral vigente.

Referente a la situación que se esta presentando con la subordinación por parte de las supervisoras de correos, se agendara espacios de Salto de Nivel por parte del Coordinador Nacional Carlos González, Grupo I y II: 16 al 27 de febrero, y el Grupo III y IV, del 02 al 13 de marzo, con el fin de verificar inicialmente el ambiente laboral, observaciones o sugerencias a que pueda ser objeto de mejora el segmento de Correo Electrónico.

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

Bogotá, febrero 13 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Lina Margarita Pérez Arango

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1764927630

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:

(30/01/2026) 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

Nos dirigimos de manera atenta y cordial de parte de correos del centro de contacto de ICBF de Bogotá operador ASD presentamos nuestra inconformidad frente a como se esta llevando la gestión desde el área de correos toda vez que no entendemos porque las coordinadoras tiene una dictadura nos tratan de forma militar sin darse de cuenta de las pequeñas instalaciones que tiene la empresa, ya no se puede preguntar en piso porque contestan con dos piedras en la mano, no se pueden pedir favores como dice ellas como si como trabajadores no contáramos con derechos sino solo deberes de cumplimiento ya es de nuestro conocer que vamos a volver a trabajar los sábados le pedimos ala doctora Lina que vea la posibilidad de dejarnos turno largo toda vez que el fin de semana no se tienen vencimientos y todos a pesar de que solo les preocupe la cantidad de correos gestionados nos esforzamos día a día por dar un buen resultado a pesar de que lleguemos no encontremos locker nos toque dejar nuestras pertenencias tiradas, nos toque comer en las escaleras y no sabemos si es que la doctora Lina en las visitas que ha hecho no ha querido ver que ese lugar ya no le cabe una persona mas que estamos uno encima del otro donde esta la seguridad y salud en el trabajo si hasta nos toca comer en las escaleras como un indigente detállese cada vez que vaya el ruido y la incomodidad que tenemos para poder concéntranos en cada caso no nos imaginamos como les toca a los de 141 se supone que uno debe de contar con cierto espacio para trabajar dignamente, con el cual no contamos eso estamos en hacinamiento y en peligro por esos turnos que tienen nuestros compas de 141 y calidad no se si se hizo de cuenta que ese cementerio es como el nuevo bronx estamos rodeados de indigentes y ladrones la invitamos a pasar al frente de la estación que a veces cierran por las mismas manifestaciones es increíble que ellos tengan un turno para salir después de las 6 de la tarde no nos imaginamos su miedo al salir a esa hora o su pérdida de dinero ya que me imagino que se arriesgan o pagan un carro por todo lado pierden nuestros compas, pedimos pronta respuesta.

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 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