

Al contestar cite este número



Radicado No:

202612520000060271

Bogotá, 26 de febrero de 2026

Señor:

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. 1764937718

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

 @icbfcolombiaooficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaooficial

 ICBFColombia

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

Página 2 de 3

Hoy se fija al 27 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 20 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Dra. María Mercedes López

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1764937718

Cordial Saludo Dra. María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 09 de febrero de 2026, por medio del Portal Web en el cual petionario anónimo:

(02/06/2026) se recibe petición desde el formulario web de pqr's tipificada por parte del ciudadano como tipo de Derecho de Petición - Queja en la cual expone lo siguiente: "Buen día

Nuestra solicitud va dirigida a la doctora Lina Margariy toda vez que como agentes de calidad del centro de contacto de ICBF 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 se 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 santa 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 familia se escucho al jefe Poveda diciendo como ? es que mejor programemos a mas personas asi 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 caracas pasando por la 22, la 19 la Jiménez o hasta caminamos hasta la 30 para evitarnos robos no porque lleguemos mas rapido pedimos que se ponga en nuestros zapatos como se han venido manejando los cierres esta 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 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.

PEDIMOS PRONTA RESPUESTA DE ACUERDO A TODOS LOS TURNOS QUE VAN HASTA LAS 21:00, SE CONSIDEREN SOLO HASTA LAS 19:00 TENIENDO EN CUENTA QUE LAS PETIS SE PUEDEN DIRECCIONAR A UN SIM MIENTRAS ENTRAN LOS NOCTURNOS O QUE QUEDEN MUY POCOS HASTA LAS 21:00 QUEREMOS SEGURIDAD Y PROTECCIÓN ADEMÁS DEL DERECHO A TENER TURNOS MAS DIGNOS PARA ESTAR CON NUESTRAS FAMILIAS.

ADEMÁS QUE EN ESTA SEMANA COMENTAMOS SITUACION DE QUE CUANDO SALEN LAS MUJERES Y SE DIRIGEN HACIA SUS CASAS LAS ESTAN PERISGUIENDO COMO RESPUESTA ES QUE TODOS SALGAN MAS ACOMPAÑADOS PERO ES QUE TODOS NO VIVIMOS JUNTOS NO TOMAMOS NI SIQUIERA TRASNMIENIO PORQUE NO NOS SIRVE NO ES UNA RESPUESTA COHERENTE POR PARTE DE LA COORDINADORA.

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, 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 la contratación de **seguridad privada en la puerta del edificio**, así como la articulación con otras empresas de seguridad que tiene la Unión Temporal, la cual realiza **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, como lo son los turnos nocturnos. Es por ello por lo que, en estos turnos, los de después de las siete de la noche, hay la menor 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 de 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 la compañía. No obstante, la empresa 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.

Adicionalmente, la programación de malla de turnos del segmento obedece a las necesidades operativas, dando prioridad a los mayores picos de ingreso de peticiones, programando a los agentes en horarios escalonados y turnos rotativos, programación que hace el operador, lo cual permite que no exista congestión ni sobreocupación en los mismos. Esta organización asegura que, en ningún momento, la capacidad del área sea superada y que todos los trabajadores cuenten efectivamente con una ocupación, priorizando el direccionamiento oportuno de las peticiones.

Cabe resaltar no existe ningún tipo de subjetividad en la programación del personal, y se busca siempre la equidad y transparencia en la programación, por otra parte, en donde se tienen en cuenta sus diferentes novedades (estudio, medicas etc.) los agentes siempre cuentan dentro de su turno con el acompañamiento de las áreas de Apoyo (Supervisor, Formador o Líder de Calidad), en el cual se pueden apoyar para subsanar en tiempo real cualquier oportunidad de mejora que se pueda presentar.

Para finalizar, reiteramos la disposición de la empresa para revisar y fortalecer continuamente las condiciones de trabajo, en concordancia con el principio de mejora continua del SG-SST. Es por ello por lo que, desde la operación, invitamos a los agentes al dialogo y a la construcción conjunta de un mejor ambiente laboral y condiciones de trabajo dignas.

Cordialmente,



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

