

Al contestar cite este número



Radicado No:

202612520000060251

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. 1764937961

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

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

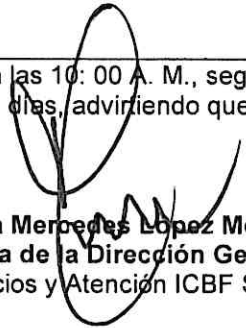
 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

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, advirtiéndole 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 23 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Lina Margarita Pérez Arango

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1764937961

Cordial Saludo Lina,

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 peticionario anónimo:

(02/07/2026) Se recibe petición desde el formulario web de PQRS tipificada por parte del ciudadano 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 está llevando la gestión desde el área de correos toda vez que no entendemos por qué 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 a la 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 más que estamos uno encima del otro donde está 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 sé 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 tunos que tienen nuestros compas de 141 y calidad no sé si se han dado 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, además de que ahora van a acabar con el segmento entonces que será de nosotros.

ATT CORREOS

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, 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.

Adicionalmente, el uso de los espacios de alimentación se encuentra organizado mediante 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 un lugar disponible para tomar sus alimentos dentro del tiempo asignado para tal fin.

Cabe resaltar que los espacios destinados para la alimentación cuentan con el mobiliario necesario para su uso (mesas, sillas y superficies adecuadas), así como con condiciones de aseo permanentes y acceso a servicios básicos, lo cual evidencia el cumplimiento de las obligaciones del empleador en materia de bienestar laboral. Asimismo, estos espacios han sido utilizados de manera regular por los trabajadores sin que se hayan presentado dificultades operativas, o situaciones que impidan su adecuado aprovechamiento.

Así mismo, con relación a la programación del personal, la misma obedece a las necesidades operativas, con el fin de realizar cumplimiento del indicador contractual que se tiene establecido con la Entidad, es por ello que se programan los agentes en turnos rotativos, incluyendo el fin de semana.

En ese sentido, también se habilitaron desde el 23 de enero de 2026, dos espacios adicionales con 9 mesas, para el mejor aprovechamiento del espacio, estos espacios habilitados resultan suficientes y adecuados para la cantidad de trabajadores y la modalidad de uso establecida, cumpliendo con la finalidad para la cual fueron destinados.

En segundo 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.

Para finalizar, con relación al trato que tienen las supervisoras del segmento, es importante precisar que no existen pruebas objetivas con relación al trato del personal, ni manifestaciones con nombres que se puedan tener como válidas, sin embargo, desde la Coordinación Nacional de Carlos González, se dispondrán de

espacios de saltos de nivel, para verificar el ambiente laboral dentro del equipo de trabajo, los mismos se realizarán de la siguiente manera.

COORDINADOR	HORARIO MALLA	FECHA	HORARIO SALTO DE NIVEL
CLAUDIA MELISA CASTRO RICO	06:00 - 15:00	20 DE FEBRERO	14:00 - 15:00
MARIA CAMILA MARIN LOPEZ	06:00 - 15:00	26 DE FEBRERO	14:00 - 15:00
HERIKA MAXINY VELANDIA DIAGAMA	08:00 - 17:00	04 DE MARZO	15:00 - 16:00
OLGA ERIKA DIAZ CARDONA	08:00 - 17:00	12 DE MARZO	15:00 - 16:00

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 diálogo 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

