

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000069141

Bogotá, 05 de marzo 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. 1764948604

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

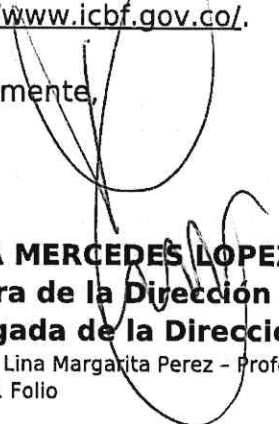


Orientación en Derecho en Familia, y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias a través de la línea de WhatsApp: 320 239 1685, de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm, Chat ICBF, de lunes a sábado de 8:00 am a 6:00 pm, llamada en línea de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm y videollamada de lunes 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 opciones: Solicitudes PQRS.

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 Margakita Perez - Profesional de la DRC
Anexo: 01 Folio

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Hoy se fija al 06 de marzo 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



Bogotá, febrero 26 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Dra. María Mercedes López

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1764948604

Cordial Saludo María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 27 de febrero de 2026, por medio de Portal en el cual peticionario anónimo:

(02/15/2026) 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: "Me parece una falta de respeto que el nuevo operador del centro de contacto 1 no tenga el espacio y los computadores necesarios para toda la operación y los manden presencial. Así mismo para el segmentos de correos los tienen trabajando un turno de 9 horas y solo les den 30 minutos de break y sin pausas activas cuando todos los que tienen ese turno tienen 50 minutos de break y pausas activas. Eso es explotación. Como en todos los demás segmentos muchos se quedan sin computadores y no evidencian el estrés que se maneja por no tener una buena organización y se solicita que se garantice que cada agente tenga su computador y su puesto asegurado para que no tenga que todos los días tener que cambiar de puesto y abrir sus archivos en diferentes computadores perdiendo tiempo y extras así mismo que se garantice su ora de break y pausas legalmente".

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:

Con relación a la programación de los agentes, el mismo 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 por la cantidad de correos que se deben gestionar y que todos los trabajadores cuenten efectivamente con un lugar disponible para realizar sus actividades dentro del tiempo asignado para tal fin. Así mismo, con relación a la programación del personal, la misma obedece a las necesidades operativas, con el fin de generar el cumplimiento del indicador contractual que se tiene establecido con la Entidad, es por ello por lo que se programan los agentes en turnos rotativos, incluyendo el fin de semana.

Así mismo, de acuerdo con la cantidad de horas programadas en el día, se brindan el tiempo de descanso acorde y las pausas activas de acuerdo con la normatividad laboral vigente, el cual todos los colaboradores tienen derecho.

Para finalizar, 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 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