

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000069371

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. 1764949977

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

Proyecto: Lina Margarita Perez - Profesional de la DRC
Anexo: 02 Folios

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaooficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaooficial

 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

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Bogotá, marzo 03 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Dra. María Mercedes López

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1764949977

Cordial Saludo María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 17 de febrero de 2026, por medio de Portal Web en el cual peticionario anónimo:

(02/17/2026) 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: “BUENAS NOCHES AGRADECEMOS EL ESFUERZO DIARIO EN EL SEGMENTO DE CORREOS DEL CENTRO DE CONTACTO PERO POR FAVOR NO NOS ESTALLEN CON TANTO TRABAJO MUCHOS ESTAMOS ENFERMOS DE ESTRES NO SALIMOS ALMOZAR NI A BREAK POR CUMPLIR LA MET A TAN ALTA DEBEMOS ESCALAR CON OTRAS AREAS LEER ANALIZAR Y ESE TIEMPO NO SE CUENTA ADICIONAL ENTENDEMOS QUE A LAS SUPERVISORAS LES EXIGEN PERO EL JEFE CARLOS GONZALES NI UN SALUDO NOS DA AL SEGMENTO SOLO PREFERENCIAS A LAS SUPERVISORAS ELLAS SI COMEN EL EN PUESTO ALMUERZAN Y SE DEMORAN LA SUPERVISORA CLAUDIA RETROALIMENTA A GRITO ENTERO LA SUPERVISORA ERIKA ES BIPOLAR HAY DIAS QUE LLEGA BIEN COMO DIAS MAL ALTERADA CON MALGENIO SI NO QUE ESTA ENFERMA O ESTA FELIZ MUY RARA ESO ES INCOMODO ADICIONAL UNO VE QUE EN OTROS SEGMENTOS MOTIVAN PREMIA EN ASEGURAMIENTO HAY MAS LIDERAZGO EN CORREOS SOLO PRECION NO LES IMPORTA LA CALIDAD HUMANA NI EL EMPLEADO MUCHAS VECES LAS SUPERVISORAS DAN PISO BRAVAS O LA PEREZA Y IMEPRE DICEN SI NECESITAN AYUDA QUE VAYAMOS AL PUESTO LLAMAN LA ATENCION A GRITO ENTERO RETROALIMENTAN A GRITO ENTERO HAY PERSONAS QUE SON TRAMPOSAS Y POR ESO CUMPLEN COGEN CASOS DE LA BASE SIN PERMISO Y VAN MIRANDO LO MAS FACIL MUCHOS PREFERIMOS NO IR A BREAK POR CUMPLIR QUE TRISTE DECIR ESTO PERO EL JEFE CARLOS NI EL SALUDO DA SOLO MANDA PERO NO SE HAN TOMADO EL TIEMPO DE SABER COMO NOSS SENTIMOS Y COMO MOTIVARNOS COMO LO HACEN OTROS JEFES OTRAS AREAS Y LA META IGUAL PARA TOOS SIN IMPORTAR EL HORARIO LARGO O CORTO LAS FORMADORAS SIN CONOCIMIENTO LA IDEAS ES MEJORAR PERO CON AYUDA DE USTEDES AVECES HASTA POR PEDIR APOYO EN PISO E ENOJAN. OTRA COSA NO TENER UN EQUIPO PROPIO LLEGAR Y ABRIR APLICATIVOS A CADA RATO EN EQUIPOS QUE NO SIRVEN HORARIOS TAN EXTENSOS NOS SENTIMOS AGOTADOS LA SEMANA PASADA FUE DE MUCHA PRESION Y SOLO APARENTAR POR LAS VISITAS DE ICBF NO SOLO ES EXIGIR ES SABER COMO NOS SENTIMOS A NIVEL LABORAL PAR QUE TODO FLUYA Y NOS VAYA MEJOR. GRACIAS NO LO TOMEN A MAL SOLO QUE NO SE VEA LA JERARQUIA CON BENEFICIOS LAS SUPERVISORAS SI PUEDEN COMER EN EL PUESTO SALIR ALMOZAR POR TIEMPO LARGO NOSOTROS NI PAUSAS ACTIVAS PODEMOS CON ESA META SI UNOS CUMPLEN NO PASAN EL 50% NO COMPREN UNOS PUUEDEN SER MAS AGILES OTROS NO”.

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 las observaciones presentadas, es importante precisar que las supervisoras del área de Correos han desarrollado sus funciones conforme a los principios de respeto, equidad y profesionalismo que rigen el actuar dentro de esta Unión Temporal. Así mismo es de aclarar que no existen evidencias objetivas que respalden la afirmación de que se generen malos tratos hacia los subordinados. Por el contrario, las supervisoras han mantenido una comunicación clara y asertiva, orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales y al fortalecimiento del clima laboral, procurando siempre el trato digno y la observancia de los derechos laborales de cada agente a su cargo.

Asimismo, es necesario destacar que el rol del supervisor implica la orientación, evaluación y seguimiento de las tareas asignadas, lo cual puede conllevar a la autoformación, socialización de información y el acompañamiento a los agentes. Estas acciones no deben ser interpretadas como manifestaciones de maltrato, sino como parte del ejercicio legítimo de la autoridad funcional, en procura del buen funcionamiento del equipo y el cumplimiento de las metas del Centro de Contacto. En este sentido, se reitera que no se ha vulnerado la dignidad ni los derechos de los colaboradores del área de Correos actuando siempre con respeto y empatía hacia las personas que trabajan dentro de la operación. Así mismo se hará seguimiento por parte del Coordinador Nacional Carlos González con el fin de tener mayor precisión que los formadores tengan los conocimientos en producto necesarios para cumplir con el rol.

Es de precisar que, todos los colaboradores del Centro de Contacto cuentan con mediciones de desempeño que permiten evaluar su rendimiento y así contribuir al desarrollo continuo dentro de la organización, lo anterior, basado en herramientas cuantitativas y cualitativas de pleno conocimiento de cada colaborador, ante algún incumplimiento, la Unión Temporal y a la luz del Reglamento de Trabajo Interno podrá adelantar las respectivas medidas administrativas, operativas y disciplinarias a lugar. Ahora bien, en aras de intervenir situaciones puntuales, la Unión Temporal convoca al peticionario a escalar este tipo de solicitudes a título personal, de conformidad con lo reportado en su comunicación y a través de los conductos regulares establecidos y que son de conocimiento de los colaboradores del centro de contacto. Lo anterior, teniendo en cuenta que, al realizar este tipo de solicitudes sin datos personales dificulta la revisión de las situaciones manifestadas y la aplicación del principio constitucional al debido proceso

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 a 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. Es por ello por lo que se tomaron igualmente las siguientes acciones:

1. Se realiza la revisión e ingreso de aproximadamente 25 agentes en el segmento de correos

electrónicos, un promedio de 100 agentes para el mes de marzo, respectivamente, teniendo en cuenta la cantidad de correos y carga operativa. Esto permitirá dispersar la misma y garantizar el cumplimiento del indicador.

2. Para la programación de turnos, capacidad operativa y gestión en la operación, se dispuso una programación horaria de 06:00 a 19:00 HRS, esto con la finalidad de garantizar los espacios óptimos de gestión para cada colaborador.

Igualmente, 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

