

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000069341

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. 1764950439

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 Margarita Perez - Profesional de la DRC
Anexo: 02 Folios

www.icbf.gov.co

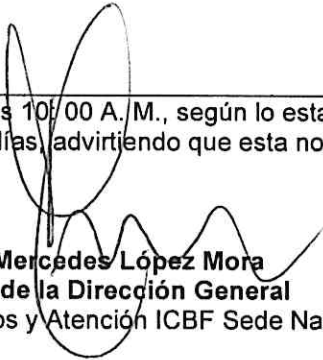
 @icbfcolombiaoficial

 @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

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Bogotá, marzo 04 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Dra. María Mercedes López

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1764950439

Cordial Saludo María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 18 de febrero de 2026, por medio del canal Chat en el cual peticionario anónimo:

18/02/2026. Se comunica vía chat peticionario(a), desea interponer un reclamo donde manifiesta que "quiero poner en conocimiento una situación irregularidad sobre la falta de convocatorias en el centro de contacto, ya que no abrieron y generaron convocatorias por mérito, se realizaron cambios de áreas sin abrir convocatoria interna, lo que quiere decir que pasaron agentes de la línea 141 a otras áreas sin tener en cuenta indicadores, esto también teniendo en cuenta que muchas personas pasaron por preferencias y no por indicadores, a la entidad del ICBF dentro del centro de contacto, el número exacto de agentes que pasaron no sabría, pero son varias personas, pasaron a diferentes segmentos como chat, correos entre otros. Es la primera vez que generaron traslado de personal sin hacer convocatorias internas ni tener en cuenta indicadores".

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:

1. Contexto del proceso "COACC" – Convocatoria al Mérito del Centro de Contacto:

El COACC (Convocatoria al Mérito del Centro de Contacto) es un mecanismo diseñado como operación cuyo propósito es desarrollar habilidades de liderazgo y gestión en los colaboradores, promoviendo su crecimiento personal y laboral a través de procesos de postulación voluntaria, sustentados en criterios objetivos de desempeño.

Las fases de participación contemplan:

Cumplimiento de indicadores operativos mínimos:

CUF $\geq$ 95%, ECN $\geq$ 95%, ECA $\geq$ 90%

Con medición durante los tres (3) meses previos a la convocatoria.

Evaluación cualitativa y cuantitativa

Considerando desempeño, compromiso y observaciones de los supervisores. Solo quienes cumplen con los parámetros mencionados pueden avanzar dentro del proceso formal de convocatoria.

2. Situación operativa particular en el marco de la migración al nuevo operador:

Con la transición hacia el nuevo operador del servicio, se presentó una situación de contingencia estructural que impactó la planta mínima operativa de varios canales de atención. Dicha condición derivó en la necesidad de garantizar la continuidad del servicio y el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), mediante la implementación de una estrategia de movilización inmediata de personal entre los distintos canales (línea 141, chat, correo, calidad y línea nacional). En este escenario, no fue posible desarrollar la convocatoria formal del COACC, dado que el proceso de migración aún no contaba con la estabilidad ni los tres periodos consecutivos requeridos para medir los indicadores bajo el nuevo entorno operacional.

Por tanto, los movimientos realizados no obedecieron a una convocatoria al mérito, sino a acciones de redistribución temporal de recurso humano, fundamentadas en la urgencia de garantizar la operación y mitigar el riesgo de afectación al servicio.

3. Criterios aplicados para la movilización de personal:

Aun en un contexto de urgencia, el proceso mantuvo criterios técnicos y verificables, los cuales fueron:

Análisis de desempeño reciente, según los informes operativos disponibles al momento de la movilización.

Evaluación por parte de los supervisores, quienes validaron el cumplimiento de las competencias necesarias para desempeñarse adecuadamente en el canal destino,

Revisión de comportamiento y adaptabilidad, considerando factores de gestión, calidad y conocimiento del servicio.

Necesidad técnica y volumen de demanda en los distintos canales, priorizando la estabilidad de la atención.

Es importante resaltar que las decisiones no se tomaron por preferencias personales ni por solicitud de los líderes de grupo, sino por una evaluación objetiva y funcional de las capacidades y disponibilidad del talento humano.

En conclusión, las decisiones tomadas por el equipo de gestión del centro de contacto se enmarcaron en la legalidad, transparencia y necesidad operativa, sin que existan elementos que indiquen favorecimiento o actuación irregular. Actualmente, con la estabilización de la operación, se tiene previsto retomar los procesos formales del COACC, garantizando igualdad de oportunidades, mérito y trazabilidad en cada postulación. Por lo cual, el equipo de gestión reafirma su compromiso con la

transparencia, el mérito y la mejora continua, principios que guían todas las decisiones asociadas al desarrollo y crecimiento del talento humano del Centro de Contacto 141.

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

