

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000082461

Bogotá, 16 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. 1764963955

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 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:

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Sede Dirección General
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Página 1 de 2

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
Anexo: 01 Folio

Hoy se fija al 17 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 de Relación con la Ciudadanía 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 de Relación con la Ciudadanía ICBF Sede Nacional

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Bogotá, marzo 12 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Dra. María Mercedes López Mora

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1764963955

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 del Portal Web en el cual peticionario anónimo:

(02/25/2026) Se recibe petición desde el formulario web de PQRS tipificada por parte del ciudadano Derecho de Petición - Información y Orientación, en la cual expone lo siguiente: "Buen día, agradecemos por favor ponerse la mano en el corazón y darnos puestos fijos en aseguramiento es super incomodo llegar y esperar y más para los que llegamos más tarde. adicional vimos que hicieron convocatoria y es triste que lleguen o elijan gente que tienen muy poca experiencia en correos y no le den oportunidad a gente super antigua, solo por que perdieron la evaluación 1 vez o un indicador les fallo una vez, traigan gente antigua con experiencia los nuevos que llegaron hace poco no saben de producto miren indicadores de 6 meses para atrás correos tiene gente buena. Ahora ayúdenos con los turnos, es super pesados los horarios que ni diligencias podemos hacer y el cansancio se ve fines de semana sin poder estar con la familia saliendo tan tarde, además de que sirve ser agentes técnicos si nos recargan. Otra cosa los almuerzos no los están calentando salen friosssssssssss, ayúdenos se siente presión cansancio peligro al salir con esos horarios".

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 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 por lo que se programan los agentes en turnos rotativos, incluyendo el fin de semana. Es de aclarar, que, de acuerdo con la programación del personal, todos los colaboradores cuentan con puesto de trabajo asignado, con el fin de realizar sus actividades dentro de su turno de trabajo, lo cual permite generar de forma adecuada y organizada sus funciones con los implementos de trabajo que se tienen asignados para cada colaborador de la compañía.

Así mismo, con relación a las promociones que se han efectuado en la operación, las mismas se hacen dentro del COACC (Convocatoria al Mérito del Centro de Contacto) que 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, los cuales son publicados a toda la operación de forma transparente y objetiva.

Es decir, que los agentes que llegan a otros segmentos son los que inicialmente, se presentan, cumplen con los indicadores que se tienen propuestas y posteriormente, cumplen con las pruebas que se tienen destinadas para cada perfil.

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.

Por último, cabe resaltar que las personas que, dispuestas para la cafetería encargadas de calentar los alimentos, siempre los generan de manera acorde, conforme los parámetros de sanidad que se tienen establecidos, es importante que, si los alimentos se están entregando en las condiciones que no son óptimas, se reporte inmediatamente al jefe inmediato. De parte de la operación se hará igualmente el reporte a la supervisora de las personas que prestan el servicio de la empresa SODEXO.

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