

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000089561

Bogotá, 20 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. 1764972015

(Para consultas cite este número)

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



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 Perez - Profesional de la DRC
Anexo: 02 Folios

Hoy se fija al 24 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

 @icbfcolombiaooficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaooficial

 ICBFColombia

Bogotá, marzo 13 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Dra. María Mercedes López

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1764972015

Cordial Saludo María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 04 de marzo de 2026, por medio de canal Portal en el cual peticionario anónimo:

(03/02/2026) 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: "Buen día

Nuestra solicitud va dirigida a la doctora Lina Margariy toda vez que como agentes de calidad del centro de contacto de ICBF pedimos de su colaboración con las siguientes situaciones, toda vez que se están presentando bastante preocupación por parte de nosotros y quienes se encuentran en nuestros hogares esperando por nosotros NUESTRA FAMILIA. La presente es para presentar nuestra inconformidad toda vez que se nos había dicho que se iban a habilitar nuevos puestos para que fueran muy pocos hasta las 9 de la noche cosa que no se ha cumplido y lo solicitamos por nuestra seguridad la semana pasada a muchos que salimos a esa hora nos toca pagar carro porque es muy solo salir a esa hora y muchas de nuestras compañeras se han sentido acosadas por los desechables que rondan el lugar situación ya reportada varias veces a lo que nos dicen que ¿así son los turnos? váyanse juntos a la estación repetimos que no todos vivimos en el mismo lugar y tampoco el sueldo nos da para pagar carro muchos vivimos a las afueras de Bogotá hasta que no pasen tragedias no vemos que se tomen acciones no solo de robos sino hasta violaciones es terrible el acoso por parte de los indigentes, además que los fines de semana también se incrementó hasta las 9 de la noche lo cual no entendemos porque no puede ser hasta las 7 pm ya que si se tomaran medidas con las personas que no gestionan lo asignado no nos encolariamos en la tarde porque correos no esta menos los fines de semana que nos hacen quedarnos innecesariamente hasta la tarde ya que no hay gestión y menos en la tarde si lo hay es porque nuestros compañeros no gestionan lo pertinente y ni se hable del domingo tantas personas programadas para nada en estos tiempos debería de ser quien quiera ya no se puede cambiar a la familia o la seguridad por dinero, manifestaron que iban a colocar un buzón de sugerencias el cual no se ha evidenciado para colocar las ya descritas así como que sea voluntario el tema de mas de un domingo al mes, los festivos, y los turno después de las 7 pm, compañeros que lo quieren, que tienen transporte, que viven cerca y que quieren.

Atentamente

LOS CALIDOSOS y 141".

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.

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.

Cabe resaltar no existe ningún tipo de subjetividad en la programación del personal, y se busca siempre la equidad y transparencia en la programación, por otra parte, en donde se tienen en cuenta sus diferentes novedades (estudio, medicas etc.) los agentes siempre cuentan dentro de su turno con el acompañamiento de las áreas de Apoyo (Supervisor, Formador o Líder de Calidad), en el cual se pueden apoyar para subsanar en tiempo real cualquier oportunidad de mejora que se pueda presentar o de generar actividades de fortalecimiento de habilidades que permitan mejor comprensión del

producto ICBF.

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

