

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000089731

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. 1764972149

(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: 01 Folio

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, advirtiéndole 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 16 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Dra. María Mercedes López

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1764972149

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 Portal en el cual peticionario anónimo:

(03/02/2026) se recibe petición desde el formulario web de pqr's tipificada por parte del ciudadano como tipo de Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) en la cual expone lo siguiente: "Nuestra queja esta relacionada con el centro de contacto de ICBF doctora Lina Margarita Perez es asombrosa la corrupción que se esta presentando en centro de contacto desde que estamos presencial es por cierto uno de encima de otro al total estando es hacinamiento nose si no se han dado de cuenta que las instalaciones no son suficientes y que es estresante trabajar asi pedimos una revisión ya que seguridad y salud en el trabajo no esta por ningún lado no tenemos un puesto de trabajo cómodo ni eficiente para prevenir enfermedades por otra parte nos sentimos asombrados de que somos muchos trabajadores los que queremos ascender a formación y resulta que una persona nueva que no se ha esforzado por ascender en el centro de contacto llega al puesto por el que todos luchamos de conseguir durante años es terrible ver el piso de 141 donde los antiguos supervisores y formadores deben de dar piso al agente y a todos los nuevos que no saben ni que es una petición hija la invitamos doctora Lina a que evalúen a los nuevos formadores y supervisores no tienen idea del producto puestos que se suponen son por merito todos pensamos en ascender, y que me dice doctora Liana de las personas que pasaron a calidad que son de correos QUE CASUALIDAD DE PASARON LOS NUEVOS Y MAS AUN DE ORFEO QUE NI VULNERACIONES TOMAN PERO QUE CONVENIENTE QUE EN LA EVALUCIÓN EL LIDER JONATHAN GARCES Y LA FORMADORA VIVIANA CASTELLANOS HABALRON CON LA AGENTE DE ORFEO QUE POR CIERTO ES AMIGA DE ELLOS CUANTOS DE CORREO NO LLEVAN ESPERNANDO AÑOS A PASAR CALIDAD Y QUE ASOMBROSO QUE PASE ALGUIEN QUE NO SABE NI DE UN INTERNO PEDIMOS REVISAR ESAS CONTRACCIONES Y ACENSOS TAN CORRUPTOS Y CONVENIENTES.

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.

Es importante precisar que los profesionales escogidos dentro de rol de supervisor y formador cuentan con una trayectoria significativa, lo que le ha permitido desarrollar habilidades sólidas en acompañamiento, seguimiento y fortalecimiento de equipos de trabajo. Gracias a esta experiencia, ha consolidado competencias pedagógicas y operativas que facilitan la transferencia de conocimiento y la adecuada gestión de procesos. En este contexto, su corto tiempo de desempeño en dichas funciones se brindan espacios de fortalecimiento para continuar su proceso de formación en el producto ICBF, permitiéndole comprender con mayor facilidad los lineamientos, procedimientos y particularidades del servicio, y así contribuir de manera efectiva al cumplimiento de los objetivos e indicadores establecidos.

En un tercer lugar, el 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, ECUF $\geq$ 95%, ECN $\geq$ 95%, ECA $\geq$ 90% y 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.

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, el COACC, garantiza la 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.

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, así como de adjuntar las pruebas que consideren pertinentes.

Cordialmente,



Jose Anyelo Saenz Villamil
C.C. 80.758.739 de Bogotá
Gerente de Cuenta Centro de Contacto ICBF
UT- BPO IQ-ASD