

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000206661

Bogotá, 25 de junio 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 - Sugerencias SIM No.
1765118840**

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.

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 del 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.

www.icbf.gov.co



@icbfcolombiaooficial



@ICBFColombia



@icbfcolombiaooficial



ICBFColombia

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: Mary Paola Vanegas- Coordinadora (e) Grupo Gestión de Canales DRC
Anexo: 01 Folio

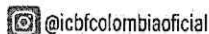
Hoy se fija al 26 de Junio de 2026, a las 10: 00 A. M., según lo establecido en el Artículo 69 Ley 1437 de 2011, por el término de 5 días, advirtiendo que esta notificación surte al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Maria Mercedes López Mora
Asesora de la Dirección General
Directora Encargada de la Dirección de Relación con la Ciudadanía

Constancia de Desfijación: El presente AVISO se desfija hoy _____ siendo las 5:00 PM.

Maria Mercedes López Mora
Asesora de la Dirección General
Directora Encargada de la Dirección de Relación con la Ciudadanía

www.icbf.gov.co



Bogotá, junio 24 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Dra. María Mercedes López

Supervisora Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN SUGERENCIAS – SIM 1765118840

Cordial Saludo Dra. María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 09 de junio de 2026, por medio del portal en el cual peticionario anónimo lo siguiente:

DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN
(06/09/2026) Se recibe petición desde el formulario web de PQRS tipificada por parte del ciudadano como tipo de petición Derecho de Petición - Información y Orientación, en la cual expone lo siguiente: "Buenas tardes líder Carlos queremos pedirle el favor la posibilidad de que como ya estamos al día podamos la mitad del grupo descansar por lo menos un festivo y que los sábados sean más cortos o hacer turnos largos entre semana nos sentimos agotados y no podemos compartir con nuestros seres queridos para el día de la familia debimos someternos a los turnos que nos colocaran igual que las horas de votación le hemos metido la ficha muchos estamos agotados algunos NO tenemos hijos pero estudiamos y los que si tienen igual queremos compartir con nuestra familia la posibilidad que la mitad de correos descansen un puente y la otra mitad el otro por favor o mirar estrategias así como aseguramiento. Otra cosa para pedir un cambio de turno o permiso es un problema y hay tramites personales que requerimos realizar. por favor le rogamos interceder gracias".

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.

Por otra parte, se han brindado los espacios para el disfrute de la media jornada de votación conforme los parámetros de ley, si bien conocemos desde la operación el trabajo que se desarrolla en cada uno de los equipos de trabajo, también es importante mencionar que los colaboradores han contado con

su tiempo de descanso conforme los parámetros de ley y que así mismo se han respetado los espacios de break y pausas activas. Mismos espacios a los cuales el supervisor y el Coordinador Nacional han hecho seguimiento y acompañamiento.

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