

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000224721

Bogotá, 15 de julio 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. 1765142323

(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 1 de julio de 2026 y hasta el 31 de diciembre 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 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

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaooficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaooficial

 ICBFColombia

Sede Dirección General
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Página 1 de 2

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,

MARÍA MERCEDES LÓPEZ MORA
Asesora de la Dirección General
Encargada de la Dirección de Relación con la ciudadanía
Revisó Lina Margarita Pérez - Coordinadora Grupo Canales DRC
Anexo: 02 Folios

Hoy se fija al 16 de Julio 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
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

 @icbfcolombiaooficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaooficial

 ICBFColombia

Bogotá, julio 10 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Dra. María Mercedes López

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1765142323

Cordial Saludo Dra. María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 25 de junio de 2026, por medio de portal en el cual petionario anónimo señala:

(25/06/2026) 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: Mas que un reclamo, queremos presentar la inconformidad o la duda que nos genera el tema de los beneficios con las empresas ASD y IQ, dado que al comentarlo con un profesional del derechos especialista en derecho laboral, este nos informa que según la ley 403 de 1997 refiere el beneficio de media jornada de descanso compensatorio remunerado por haber votado está respaldado es un premio del Estado por cumplir con el deber ciudadano, y la empresa está obligada por ley a otorgarlo dentro de los 30 días siguientes a la elección, y tanto eso como el tiempo de descanso o break en Colombia, ambos son derechos completamente diferentes y protegidos por la ley, por lo que no son excluyentes entre sí.

Por lo anterior, cuando se pide las horas libres por haber votado, se está disfrutando de un descanso adicional pagado, y el tiempo que pase trabajando ese día antes de salir, mantiene intacto todos los derechos cotidianos, incluido el tiempo break, y si ese tiempo se está quitando sin una explicación o justificación alguna, se estaría obligando a "pagar" con el descanso diario un beneficio que la ley te otorgó gratis; Si el empleador intenta hacerlo, entenderíamos que la jornada electoral premia al trabajador con tiempo libre extra, no a costa de sus descansos reglamentarios diarios. Por esto, queremos que se acepte que el día que nos tomemos este beneficio ya sea el sábado 27 de junio o cualquier otro día, se nos respete nuestro break según el horario (turno corto o largo), o se nos aclare por qué no podemos disfrutar de nuestro beneficio con total plenitud.

UT-ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 (en adelante, la Unión Temporal), en su calidad de operador del Centro de Contacto dispuesto por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, y en atención al derecho de petición de la referencia, se permite informar que, una vez analizadas las pretensiones formuladas por petionario anónimo, emite el siguiente pronunciamiento:

En primer lugar, agradecemos el interés demostrado en contribuir al fortalecimiento de los procesos operativos al interior del Centro de Contacto. Para la Unión Temporal, las observaciones formuladas por nuestros colaboradores constituyen un insumo importante para identificar oportunidades de mejora

y fortalecer los procesos operativos, administrativos y de gestión del talento humano. Al respecto, es importante señalar que la Unión Temporal mantiene un enfoque permanente orientado al desarrollo del talento humano, el fortalecimiento de capacidades, el desarrollo de competencias y el mejoramiento continuo de los procesos. En este sentido, se implementan de manera constante actividades de acompañamiento, seguimiento, retroalimentación, capacitación y control sobre la gestión de todos los colaboradores, incluyendo los diferentes niveles de liderazgo.

Al respecto, nos permitimos informar que la Unión Temporal desarrolla sus procesos de administración de personal en estricto cumplimiento de la normatividad laboral vigente y de las disposiciones legales aplicables, garantizando el respeto de los derechos de los trabajadores, incluidos aquellos derivados del ejercicio del derecho al sufragio. En ese sentido, cuando un colaborador acredita el cumplimiento de los requisitos previstos en la ley para acceder al beneficio del descanso compensatorio por haber ejercido su derecho al voto, este es otorgado conforme a los procedimientos internos establecidos y dentro de los términos previstos por la legislación vigente.

De igual forma, la Unión Temporal garantiza el reconocimiento y disfrute de los tiempos de descanso durante la jornada laboral, de conformidad con la programación operativa por malla de turnos, la jornada asignada y las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. En consecuencia, las condiciones bajo las cuales se desarrolla la jornada de trabajo se establecen atendiendo tanto el cumplimiento de la normatividad como las necesidades propias de la operación, procurando en todo momento la protección de los derechos de los colaboradores.

Ahora bien, la petición presentada expone una interpretación general sobre la aplicación de la normativa; sin embargo, no se describen hechos concretos ni situaciones particulares que permitan evidenciar un posible incumplimiento por parte de la organización. En efecto, no se identifica el nombre del colaborador presuntamente afectado, la fecha en que ocurrieron los hechos, el turno asignado, el día en que disfrutó el beneficio, ni las circunstancias específicas de modo, tiempo y lugar que permitan realizar una verificación objetiva.

Por lo anterior, en caso de que exista una situación particular en la cual considere que sus derechos no fueron garantizados o que se presentó una actuación contraria a la normatividad vigente o a los procedimientos internos de la organización, agradecemos que dicha situación sea informada de manera individual, clara y precisa, indicando, entre otros aspectos:

- Nombre completo del colaborador.
- Fecha o fechas en que ocurrieron los hechos.
- Turno o jornada laboral correspondiente.
- Segmento, proceso dentro del centro de contacto y/o personas involucradas (jefe inmediato).
- Cualquier soporte o información que permita verificar objetivamente la situación.

Lo anterior permitirá realizar el análisis correspondiente y, de ser procedente, adoptar las acciones administrativas u operativas que resulten pertinentes, garantizando en todo momento el debido proceso, la objetividad y el derecho de defensa de las personas eventualmente involucradas.

Finalmente, agradecemos la información suministrada y reiteramos la importancia de utilizar los canales internos de comunicación establecidos para reportar este tipo de situaciones, aportando la mayor cantidad de información objetiva y verificable posible, lo cual facilitará el desarrollo de las acciones de seguimiento, retroalimentación y mejora continua que resulten pertinentes.

Cordialmente,



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

