Al contestar cite este número

Radicado No:
202612520000256831

Bogotá, 18 de agosto 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. 1765181432

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 y hasta el 31 de diciembre 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

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,

LINA MARGARITA PERÉZ ARANGO
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto.
Anexo: 02 Folios

Hoy se fija al 19 de agosto 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.

Lina Margarita Perez Arango
Coordinadora Gestión de canales Centro de contacto
Dirección de relación con la Ciudadanía

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

Lina Margarita Perez Arango
Coordinadora Gestión de canales Centro de contacto
Dirección de relación con la Ciudadanía

UNIÓN TEMPORAL
ACUERDO MARCO
ASD-IQ 2024

Bogotá, agosto 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 1765181432

Cordial Saludo Dra. María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 26 de julio de 2026, por medio de portal en el cual peticionario anónimo señala:

> (07/26/2026) 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: "Buenas noches área correos centro de contacto ICBF La presente es para solicitar reevaluar por favor el tema de asignación de correos la semana pasada lo que fue miércoles jueves y viernes la presión fue tanta que se vio muchos agentes punto de colapsar es terrible la manera de asignación sabiendo que cada caso es diferente como pueda que sea sencillo también pueda que sea complejo muchos debimos quedarnos más tiempo de nuestro turno sacrificar el break no almorzar por cumplir.,, sobre todo que esa base del drive es un desorden le colocan a uno casos en desorden y a veces las de asignación se les olvida agregarlo y al más bobo se lo ponen a punto de vencer. Para pedir un permiso o camio de turno se debe rogar y hasta el punto de que las supervisoras exigen evidencias fotografías y demás según código sustantivo del trabajo y la inducción de ASD nos deben otorgar horas de citas médicas y permisos personales aquí no hemos tenido vacaciones, pero si somos honestos diciendo que tenemos un viaje o una calamidad no dan chance de permiso, pero hay persona que son las favoritas y les ayudan. Quieren que nos enfermemos sin motivación dice lasan y tras del dice en las hacer actividades fuera del horario laboral obligatorias y dentro de lo laboral también nos ponen hacer actividades luego no hay salud ocupacional o talento humano en la empresa que las haga nuestro nivel de estrés es tanto la sore carga como para hacer cosas adicionales también cambian turnos a úllima hora para estar al día que quiten el de y así entrar tres grupos a las 6 sabiendo que hay puestos muchos estamos cansados por favor y lo peor es que se les dice las coordinadoras y responden como de malas si deben quedarse más tiempo ni modo que clase de personas o seres humanos son. No juzguen a quienes nos va regular busquen estrategias sean lideres.".

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 peticionario 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 Union 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 Union 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 y control sobre la gestión de todos los colaboradores, incluyendo los diferentes niveles de liderazgo.

La Unión Temporal ASD-IQ ha venido adelantando de manera permanente acciones orientadas a fortalecer los procesos de asignación, seguimiento y control de los casos gestionados a través del canal de correo electrónico, con el propósito de garantizar que dichos procedimientos se desarrollen bajo criterios de transparencia, objetividad y equidad para todos los colaboradores. En este sentido, se han implementado mecanismos de monitoreo y puntos de control liderados por los supervisores de la operación, que permiten realizar seguimiento continuo a la distribución de casos, identificar desviaciones y adoptar oportunamente las medidas necesarias para asegurar la adecuada estabilización del canal y la correcta gestión de las cargas operativas, cumpliendo con la jornada laboral contemplada en la ley.

Frente a las manifestaciones relacionadas con permisos, citas médicas y demás beneficios laborales, es importante precisar que la compañía garantiza el acceso a estos derechos conforme a la normatividad laboral vigente, los lineamientos internos y los procedimientos establecidos para su solicitud y aprobación. Cada requerimiento es analizado de manera particular, considerando las necesidades del colaborador y las condiciones operativas del servicio, procurando siempre un equilibrio entre el bienestar del personal y la continuidad de la atención.

De igual forma, informamos que el Coordinador Nacional, Carlos Gonzales, ha liderado espacios de sensibilización y fortalecimiento con los equipos de trabajo, orientados a promover ambientes laborales respetuosos, mejorar los canales de comunicación, reforzar las buenas prácticas de liderazgo y generar escenarios de escucha que permitan identificar oportunidades de mejora dentro de la operación. En tal sentido, se mantendrán los espacios de seguimiento, los respectivos saltos de nivel y las intervenciones operativas necesarias para revisar los hechos expuestos en su comunicación, verificar las situaciones reportadas y, de ser procedente, implementar las acciones de mejora correspondientes.

En consecuencia, 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.
- 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