

Al contestar cite este número



Radicado No:

202612520000256901

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. 1765183600

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

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 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,


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

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaooficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaooficial

 ICBFColombia

Bogotá, agosto 11 de 2026

Señores:
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR
Dra. María Mercedes López
Supervisor Orden de Compra
Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1765183600

Cordial Saludo Dra. María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 27 de julio de 2026, por medio de portal en el cual peticionario anónimo señala:

(07/27/2026) 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 hacemos un llamado a los supervisores y jefe directo del segmento de correos para poner en alerta lo que está sucediendo y lo cual será de conocimiento ante la directora de ICBF MINISTERIO DE TRABAJO Y ENTRES DE CONTROL. Pese a que tenemos un trabajo y damos gracias a Dios por ello la salud mental está afectando varios agentes del segmento si se dan cuenta muchos incapacitados estresados hasta el punto de que lloran en los baños para desahogar la carga laboral que se tiene. No solo es cumplir también es tener un ambiente y trato agradable. El ambiente es de rivalidad quien es mejor que el otro. NO ES UN SEGMENTO está dividido por quien cae bien y encaja celebrar la vida de un compañero es de conflicto por un cumpleaños pelean, el chisme y alegrarse del que a otro no le rinda para los grupos de amigos es el diario vivir y hay supervisoras que a sus favoritos les dan permisos y a los que no ni los escuchan para un permiso de cita médica por ley deben dar horas de permiso y no las dan tras del hecho debemos pagar el tiempo aclaro por ley deben dar permiso y hay horas que deben otorgar para citas médicas permisos de hijos y temas legales por calamidad se enojan y loca enviar evidencias inmediatamente es decir. Somos la mayoría profesionales en ciencias humanas, pero también necesitamos apoyo psicológico, pero es tanto el descaro que aparte de nuestra gestión debemos hacer actividades de socialización cuando para eso existe RRHH la mayoría de las actividades que han realizado varios agentes de varios grupos que para integrar no deberían ser obligatorias ya que tras del estrés laboral que se maneja y en cansancio mental nos recargan. Otra cosa salimos de turno y las supervisoras no respetan llaman al celular o escriben o esta uno en break y es una acosadora respeten o no asignen tanto antes del break o antes de terminar el turno la salud mental esta tan grave y se evidencia con la incapacidad de varios y el rendimiento, para pedir un permiso con tiempo hay que rogar, pero con el tiempo de uno juegan. Si hay mucho trabajo pueden quitar el turno de 8 y que todos lleguen 6 o 7 así no se vence tanto. Las de asignación siempre asignan lo más complejo a ciertas personas y todos deberían saber ese drive es un desorden cansa la comparación de que si a unos les va bien debe ser igual es falso muchos que sobre cumplen van mal en calidad y de qué sirve si todo lo preguntan. Hay muchos

antiguos a grupos que se les pide ayuda y contestan feo y ahorita sin apoyo sin formación es obvio que no sabemos algunas cosas. Las embarazadas y las personas con discapacidad deben correr a comer algo de afán porque ni las pausas no las respetan. la supervisora Herica Velandia se cree la dueña del segmento grita y genera mal ambiente redistribuyan los grupos para que se acabe favoritismos del grupo de Erika Velandia los que son de la rosca llegan tarde se la pasan pegados al celular. OJO LA SALUD MENTAL TAMBIEN NOS AFECTA ANALICEN QUE ESTA PASANDO ESTAMOS AGOTADOS Y DE NADA SIRVE QUE NOS TRATEN ASI IGUAL NOS DESPEDIRAN COMO HICIERON CON MUCHOS QUE SE FUERON..... POR FAVOR QUE ASEGURAMIENTO SEA AMABLE CUANDO SE NOS ACERCAN ALGUNAS PERSONA SON PREPOTENTES. REVISEN PUESTOS ESOS PORTILES MEDIO SIRVEN QUE SALUD OCUPACIONAL REVISE COMO ESTAN LOS PUESTOS QUE NOS DEN USUARIOS DE 472 NOS TOCA PEDIRLE A LOS MAS ANTIGUOS PRESTADO GRACIAS".

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 atención al derecho de petición radicado ante esta Entidad, mediante el cual se exponen diferentes observaciones relacionadas con el ambiente laboral, la salud mental de los colaboradores, la asignación de actividades, la gestión de permisos, la comunicación entre los equipos de trabajo, las pausas laborales, el acompañamiento a los agentes y otros aspectos asociados a la operación del segmento de correos, informamos:

En primer lugar, agradecemos las observaciones planteadas, toda vez que estas constituyen un insumo valioso para identificar oportunidades de mejora y fortalecer los procesos internos orientados al bienestar de los colaboradores y al adecuado desarrollo de la operación.

Respecto de las manifestaciones relacionadas con afectaciones a la salud mental, altos niveles de estrés laboral y percepción de un ambiente de trabajo inadecuado, informamos que la Unión Temporal reconoce la importancia del bienestar físico y emocional de todos los colaboradores. En consecuencia, estos aspectos han sido intervenidos por parte de las áreas responsables y del programa de cuidado al cuidador dentro de la operación, esto ha permitido el fortalecimiento de las estrategias de acompañamiento, bienestar y gestión humana.

Frente a las observaciones relacionadas con presuntos favoritismos, situaciones de rivalidad entre compañeros, dificultades en la comunicación, trato inadecuado o inconformidades con el liderazgo ejercido por algunos integrantes de la operación, es importante señalar que la Unión Temporal promueve permanentemente principios de respeto, trabajo colaborativo, inclusión y sana convivencia. No obstante, reconocemos que en toda interacción humana pueden presentarse desafíos en los procesos de comunicación y percepción entre las personas, razón por la cual se continuarán fortaleciendo los espacios de diálogo, retroalimentación y acompañamiento orientados a mantener ambientes laborales respetuosos y constructivos.

En relación con los permisos para citas médicas, situaciones familiares, pausas activas, bienestar, calamidades domésticas y demás circunstancias contempladas en la normatividad vigente, nos permitimos informar que la Unión Temporal garantiza el ejercicio de los derechos laborales de sus colaboradores y tramita las solicitudes conforme a los lineamientos legales, contractuales y operativos aplicables. No obstante, se reforzarán los controles internos y las orientaciones a los líderes de equipo con el propósito de asegurar una aplicación uniforme de los procedimientos establecidos y evitar percepciones de inequidad en la gestión de estas solicitudes.

Respecto de la asignación de cargas laborales, distribución de casos, programación de turnos y dimensionamiento operativo, es pertinente indicar que estas actividades se realizan con base en criterios técnicos y necesidades del servicio, procurando una distribución objetiva y equilibrada de las responsabilidades entre los diferentes equipos de trabajo. Sin perjuicio de lo anterior, se revisarán los mecanismos de asignación actualmente implementados con el fin de identificar posibles ajustes que contribuyan a mejorar la percepción de equidad y eficiencia operacional.

Frente a las inquietudes relacionadas con el acompañamiento a los agentes, especialmente en escenarios de ingreso de nuevo personal, cambios operativos o necesidades de fortalecimiento técnico, informamos que continuaremos desarrollando acciones de seguimiento, orientación y transferencia de conocimiento que permitan fortalecer las competencias requeridas para el adecuado desempeño de las funciones asignadas.

De manera particular, nos permitimos informar que, desde la Coordinación Nacional liderada por el Carlos González, se vienen realizando puntos de control internos, espacios de seguimiento operativo y acompañamiento permanente a los equipos de trabajo, orientados a identificar oportunidades de mejora en los procesos, fortalecer los canales de comunicación, promover buenas prácticas de liderazgo y garantizar la adecuada prestación del servicio. Estas actividades continuarán desarrollándose de manera periódica como parte del compromiso institucional con el mejoramiento continuo.

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