

Al contestar cite este número



Radicado No:

202612520000263801

Bogotá, 21 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. 1765190460

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.

Recuerde que, para reportar un caso por presunta vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) y conocer de nuestra oferta institucional, puede hacerlo a través de nuestros Canales de atención del ICBF que puede encontrar en la página web: <https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf>

- Línea gratuita: 01-8000-91-8080 de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m

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

- Correo: atencionalciudadano@icbf.gov.co
- Solicitudes PQRS
(<https://www.icbf.gov.co/atencion-y-servicios-ciudadania/formulario-de-solicitudes-pqrs>)
- Línea 141 (24 horas, todos los días)
- Chat ICBF Disponible lunes a sábado 8:00 am a 6:00 pm
- Videollamada Disponible lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Llamada en Línea Disponible lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. por medio de la página web de la entidad.

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 puede consultar en la página web <https://www.icbf.gov.co/>

Cordialmente,


LINA MARGARITA PÉREZ ARANGO
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección de Relación con la Ciudadanía.

Clasificación de la información: **CLASIFICADA**
Anexo: 02 folios

Hoy se fija al 24 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 ICBF Sede Nacional

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 ICBF Sede Nacional

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaooficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaooficial

 ICBFColombia

Bogotá, agosto 18 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Dra. María Mercedes López

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1765190460

Cordial Saludo Dra. María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 31 de julio de 2026, por medio de chat en el cual peticionario anónimo señala:

31/07/2026. Se comunica vía chat peticionario(a) indica que desea reportar "Por medio de la presente se presenta una queja formal respecto a las graves condiciones actuales de la operación. La reciente toma de decisiones ha generado un impacto profundamente negativo en el clima laboral, la salud física y psicológica del personal, y en la calidad del servicio que prestamos. Entre las principales irregularidades, destacamos los recientes despidos masivos de formadores, supervisores, agentes técnicos y personal de monitoreo, los cuales han eliminado cualquier posibilidad de crecimiento o plan carrera dentro de la compañía. Se han dejado equipos insuficientes para capacitar a los nuevos Ingresos y para actualizar a los agentes actuales frente a los continuos cambios del producto. Esta reducción abrupta de personal parece haber sido tomada por personas sin experiencia en el manejo humano, generando un ambiente de desmotivación profunda, estrés y la sensación generalizada de que el esfuerzo jamás será recompensado con mejores condiciones salariales o de ascenso. Sumado a lo anterior, las instalaciones físicas actuales son inaceptables y no suplen las necesidades básicas del personal presencial. Por un lado, no hay casilleros suficientes, obligando a los trabajadores a dejar sus pertenencias personales tiradas en el suelo, lo cual es indignante y riesgoso tras el esfuerzo diario que realizamos. Asimismo, la cantidad de baños no da abasto para el volumen de empleados, forzando a hacer largas filas o a desplazarse a otros pisos durante nuestro escaso tiempo de descanso. Queremos hacer un especial énfasis en las graves deficiencias de la zona de alimentación; el área es demasiado pequeña, obligándonos a comer hacinados, hasta seis personas, en mesas muy reducidas. Las sillas y mesas son tan altas y anti-ergonómicas que ni siquiera permiten apoyar los brazos adecuadamente. De este modo, lo que por derecho fundamental debería ser un momento de alivio y descanso para los agentes, termina convirtiéndose en un espacio que genera mayor estrés y malestar físico y psicológico. A causa del afán y la excesiva falta de espacio, muchas veces nos vemos en la obligación de comer sobre superficies sucias que dejaron las personas que recién se levantaron. Queremos ser absolutamente claros en que el personal de limpieza se esfuerza demasiado y hace todo lo humanamente posible por mantener las áreas impecables, pero la desproporcionada cantidad de personal en la sede hace que les resulte imposible mantener todo al día. Esta precariedad en la salubridad ha llegado al punto inaceptable de que hemos presenciado cucarachas en los baños y en diferentes áreas de trabajo. Somos conscientes de que esto no es culpa del equipo de aseo, pero se está fallando gravemente en garantizar un entorno de trabajo digno y salubre. A este crítico panorama se suma el incumplimiento de las normativas de Salud Ocupacional, pues existen empleados trabajando en computadores portátiles con pantallas muy pequeñas y sin bases elevadoras, exponiendo al personal a futuras enfermedades laborales, tanto visuales como cervicales y lumbares. Por otra parte, se está presentando sobrecarga laboral al exigirle al personal que se quede después de finalizado su turno habitual para cumplir metas inalcanzables impuestas a discreción por algunos supervisores. Es evidente que la cantidad de reclamos que llegan al centro de contacto se debe al malestar, la presión y estas malas condiciones en las que nos mantienen. Es imperdonable que una campaña de la magnitud e importancia del

ICBF mantenga a su personal laborando en estas condiciones, obligándonos a hacer malabares para cumplir con las operaciones. Por todo lo expuesto, solicitamos de carácter urgente la implementación de medidas, dado que la infraestructura física no tiene la capacidad de albergar a todo el personal y se requiere garantizar nuestro bienestar. Asimismo, exigimos la creación de campañas reales de bienestar físico y psicológico. Esperamos que esta comunicación sea tomada con la seriedad que amerita y se ejecuten acciones correctivas inmediatas: tengan consideración por la dignidad humana, o de lo contrario, nos veremos en la obligación de escalar esta situación y presentar nuevamente las denuncias correspondientes ante el Ministerio del Trabajo por vulneración de derechos laborales y normas de seguridad y salud en el trabajo, al interior del trabajo también hay persecución y presión laboral por hacer estas denuncias". Los hechos se presentan en la sede de la CRA23 27 34, Teusaquillo, Bogotá.

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, instalaciones, asuntos de Seguridad y Salud en el Trabajo, 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.

En relación con las manifestaciones referentes a la disminución de cargos de supervisores, formadores, agentes técnicos y personal de monitoreo, se precisa que la estructura y dimensionamiento de dichos roles obedece a las condiciones, necesidades y obligaciones establecidas en la Orden de Compra 165501, suscrita entre el ICBF y la Unión Temporal, en el marco de la cual se desarrolla la operación. En consecuencia, las decisiones relacionadas con el dimensionamiento de dichos perfiles responden al cumplimiento de las obligaciones contractuales y operativas definidas para la prestación del servicio y no corresponden a una determinación autónoma atribuible a la Unión Temporal por fuera del marco contractual establecido.

Frente a las condiciones de infraestructura, se informa que las instalaciones destinadas a la operación cumplen con las condiciones y requerimientos aplicables en materia locativa, ambiental, seguridad y salud en el trabajo, rutas de evacuación y demás aspectos asociados a la operación segura de la sede. En cuanto al almacenamiento de pertenencias personales, la Unión Temporal dispone de espacios destinados para que los colaboradores puedan guardar morrales de mano y elementos personales de baja volumetría. El adecuado uso y conservación de estos espacios requiere igualmente del compromiso y comportamiento responsable de todos los colaboradores. En este sentido, se han adelantado jornadas de sensibilización y comunicación orientadas al uso adecuado de los recursos y espacios comunes.

Respecto a los servicios de baños disponibles en la sede, informamos que se encuentran distribuidos en los diferentes pisos y cuentan con módulos sanitarios y espacios destinados al lavado de manos, atendiendo las condiciones sanitarias requeridas y la demanda de personal de la operación.

Sobre las zonas destinadas para alimentación, se han implementado mejoras orientadas a ampliar y optimizar estos espacios. En particular, fueron habilitadas dos zonas adicionales, acompañadas de los respectivos protocolos de limpieza y mantenimiento. Adicionalmente, la programación y distribución de los turnos permite organizar de manera cíclica el acceso del personal a estas áreas, favoreciendo su utilización ordenada y evitando concentraciones innecesarias.

Es importante señalar que el adecuado mantenimiento de las zonas comunes constituye también una responsabilidad compartida, por lo que se han realizado acciones de sensibilización dirigidas a promover hábitos adecuados de limpieza, orden y cuidado por parte de todos los colaboradores. La sede cuenta con protocolos y actividades periódicas de fumigación y control integrado de plagas, orientados a mantener condiciones adecuadas de salubridad y seguridad para los colaboradores.

En relación con las sillas y puestos de trabajo, estos cuentan con condiciones de ergonomía, altura, funcionalidad y adecuación acordes con los lineamientos establecidos por el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo. De igual manera, se realizan actividades de mantenimiento preventivo y correctivo orientadas a conservar los puestos de trabajo en condiciones adecuadas y prevenir posibles riesgos. En consecuencia, frente a la utilización de equipos portátiles y las condiciones ergonómicas asociadas, se informa que meses atrás se realizó un proceso de verificación y seguimiento mediante censo al personal y revisiones presenciales de los puestos de trabajo. Como resultado de dichas actividades, se identificaron las necesidades particulares y se suministraron, según correspondía, elevadores de pantalla y apoyapiés a los colaboradores, con el propósito de favorecer condiciones adecuadas de postura y ergonomía.

Respecto de la manifestación relacionada con una presunta sobrecarga laboral, se precisa que la asignación de actividades se realiza con base en las capacidades operativas, mediciones y puntos de control establecidos para cada rol, procurando una distribución adecuada de las cargas de trabajo. Asimismo, la operación se desarrolla atendiendo la jornada máxima legal aplicable y las disposiciones laborales correspondientes, realizando seguimiento a los indicadores y condiciones de ocupación del personal.

Frente a la afirmación relacionada con la existencia de diversos requerimientos provenientes del Centro de Contacto, se informa que estos han sido atendidos dentro de los canales y procedimientos establecidos. No obstante, para efectuar una verificación puntual de las situaciones referidas, resulta necesario que se individualicen los casos, indicando, cuando sea posible, fecha, hora, lugar, área, situación presentada y demás elementos que permitan su trazabilidad, con el propósito de adelantar las verificaciones correspondientes.

En este sentido, reiteramos el compromiso de la Unión Temporal con el cumplimiento de las obligaciones contractuales, la seguridad y salud en el trabajo, el bienestar de los colaboradores y la adecuada prestación del servicio.

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