

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000270331

Bogotá, 28 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. 1765207065

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
- Correo: atencionalciudadano@icbf.gov.co

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

- Solicitudes PQRS
(<https://www.icbf.gov.co/atencion-y-servicios-ciudadania/formulario-de-solicitudes-pgrs>)
- 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: 2 Folios

Hoy se fija al 31 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

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Bogotá, agosto 26 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Dra. María Mercedes López

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1765207065

Cordial Saludo Dra. María,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 11 de agosto de 2026, por medio de portal en el cual peticionario anónimo señala:

Buen día.

Me gustaría dejar una sugerencia frente a algunas situaciones que se han venido presentando y que, desde mi punto de vista, generan inconformidad dentro del equipo.

En primer lugar, considero que sería importante revisar el tema de los horarios y la distribución de los turnos. Se menciona que no existen preferencias, sin embargo, se percibe una diferencia en la asignación de horarios con las chicas de Orfeo, ya que frecuentemente cuentan con el turno largo de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., mientras que los demás debemos dividimos entre diferentes horarios, incluyendo turnos que van hasta las 8:00 p. m. o que comienzan desde las 6:00 a. m.

Entendemos que existen diferentes necesidades operativas, pero considero que debería procurarse una distribución más equitativa de los horarios entre todos, teniendo en cuenta que son aproximadamente 10 puestos los que pertenecen a este grupo. También podría contemplarse la posibilidad de distribuir estos puestos entre diferentes supervisores, de manera que las normas y horarios establecidos se apliquen de forma equitativa para todos.

De igual manera, genera inquietud que ellas sean las únicas que, al parecer, no trabajan los días festivos, teniendo en cuenta que también hacen parte del segmento de correos. Si las condiciones y responsabilidades son las mismas, sería bueno que la distribución de los festivos también fuera equitativa.

Por otro lado, quisiera mencionar una situación relacionada con la convivencia. Si existen inconvenientes o diferencias entre las personas del equipo, considero que lo ideal es que puedan solucionarlos directamente entre ellas, sin que el resto del equipo tenga que enterarse o verse involucrado. En algunas ocasiones, el tono de voz utilizado hace que las conversaciones y discusiones sean escuchadas por todos, lo cual puede generar incomodidad en el ambiente laboral. Sería bueno tener un poco más de consideración con quienes se encuentran alrededor.

Muchas gracias por la atención prestada.

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

Frente a las inquietudes relacionadas con la asignación de horarios y la distribución de turnos, nos permitimos informar que la programación se realiza de manera objetiva y precisa, atendiendo las necesidades propias de la operación y del proceso. Para tal efecto, se adelanta un ejercicio riguroso que busca garantizar tanto el cumplimiento de la jornada máxima legal como la adecuada productividad y disponibilidad de los agentes, de acuerdo con los requerimientos de los diferentes canales de atención. En este sentido, los criterios de programación y rotación son aplicables a todos los canales y agentes, procurando que su distribución responda a las necesidades operativas existentes. Las rotaciones se desarrollan de manera transparente y en consideración a las particularidades y requerimientos propios de cada proceso, sin que ello obedezca a criterios de preferencia personal.

Por otra parte, frente a las situaciones relacionadas con el clima laboral y las relaciones entre los integrantes del equipo, es importante señalar que las diferencias y desafíos en las relaciones interpersonales hacen parte de las dinámicas propias de los equipos de trabajo, especialmente en el ámbito laboral. No obstante, se continuará promoviendo la importancia de mantener relaciones basadas en el respeto, la comunicación asertiva y la sana convivencia, procurando que las situaciones que puedan presentarse sean abordadas de manera adecuada y contribuyan al fortalecimiento de un ambiente laboral armónico y respetuoso.

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

