

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000036221

Bogotá, 05 de febrero 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. 1764907649

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 26 de diciembre de 2025 y hasta el 30 de junio 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

www.icbf.gov.co

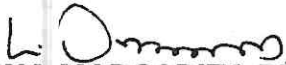


enlace: <https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf>. También podrá solicitar Orientación en Derecho en Familia, y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias a través de la línea de WhatsApp: 320 239 1685, de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm, Chat ICBF, de lunes a sábado de 8:00 am a 6:00 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 PÉREZ ARANGO
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto.
Dirección de Servicios y Atención.
Clasificación de la información **CLASIFICADA**

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Hoy se fija al 06 de febrero 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 Servicios y Atención 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 Servicios y Atención ICBF Sede Nacional

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Bogotá, febrero 04 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Lina Margarita Pérez Arango

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1764907649

Cordial Saludo Lina,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 17 de enero de 2026, por medio de Chat en el cual peticionario anónimo:

01/17/2026. Se comunica vía chat peticionario (a), quien menciona “Respetado/a Supervisor/a del Contrato del centro de contacto del ICBF para la Unión temporal ASD e IQ. De manera respetuosa y anónima, me permito poner en su conocimiento una situación que se presenta de forma reiterada en el lugar de trabajo y que está afectando el derecho al descanso de los trabajadores. En la empresa laboramos aproximadamente 300 personas y se espera el ingreso de aproximadamente otras 140. Durante la jornada laboral se nos concede un tiempo destinado para el almuerzo; sin embargo, la empresa no cuenta con espacios suficientes ni adecuados para que la totalidad de los trabajadores pueda almorzar de manera cómoda, digna e higiénica. Esto ocasiona que muchas personas deban comer en condiciones inadecuadas, sin un descanso real, lo cual afecta el bienestar, la salud y la dignidad de los trabajadores. La falta de espacios adecuados para la alimentación, hace que el tiempo de descanso no sea efectivo. Por lo anterior, solicito respetuosamente que esta situación sea revisada, evaluada y, de ser el caso, se adopten las medidas necesarias para garantizar el derecho al descanso efectivo, conforme a la normativa laboral y a las obligaciones en materia de bienestar y seguridad y salud en el trabajo. Esta comunicación se realiza de manera anónima por temor a posibles represalias laborales. Agradezco su atención y la confidencialidad frente a la presente solicitud. Atentamente, Un/a trabajador/a”.

UT- ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 (en adelante Unión temporal) en calidad de Operador del Centro de Contacto dispuesto por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, dando atención y respuesta al derecho de petición de la referencia, se permite informarle que, como operador hemos analizado las pretensiones interpuestas por el peticionario, a continuación, presentamos nuestro pronunciamiento:

En primer lugar, es importante señalar que la empresa ha dispuesto espacios específicos y adecuados para la alimentación de los trabajadores, los cuales han sido definidos teniendo en cuenta el número de colaboradores, la jornada laboral, los turnos establecidos y las condiciones de uso real de dichos espacios. Estos lugares cumplen con los criterios mínimos de funcionalidad, higiene, ventilación, iluminación y disponibilidad, garantizando que el personal pueda realizar sus pausas de alimentación en condiciones dignas y seguras.

Adicionalmente, el uso de los espacios de alimentación se encuentra organizado mediante horarios escalonados y turnos rotativos, programación que hace el operador, lo cual permite que no exista congestión ni sobreocupación en los mismos. Esta organización asegura que, en ningún momento, la capacidad del área sea superada y que todos los trabajadores cuenten efectivamente con un lugar disponible para tomar sus alimentos dentro del tiempo asignado para tal fin.

Cabe resaltar que los espacios destinados para la alimentación cuentan con el mobiliario necesario para su uso (mesas, sillas y superficies adecuadas), así como con condiciones de aseo permanentes y acceso a servicios básicos, lo cual evidencia el cumplimiento de las obligaciones del empleador en materia de bienestar laboral. Asimismo, estos espacios han sido utilizados de manera regular por los trabajadores sin que se hayan presentado dificultades operativas, o situaciones que impidan su adecuado aprovechamiento.

En ese sentido, también se habilitaron desde el 23 de enero de 2026, dos espacios adicionales con 9 mesas, para 45 personas, para el mejor aprovechamiento del espacio, estos espacios habilitados resultan suficientes y adecuados para la cantidad de trabajadores y la modalidad de uso establecida, cumpliendo con la finalidad para la cual fueron destinados.

No obstante, lo anterior, reiteramos nuestra disposición permanente a revisar, mejorar o ajustar las condiciones cuando sea necesario, en aras de fortalecer el bienestar de los trabajadores y garantizar el cumplimiento de la normatividad aplicable. En este sentido se implantará igualmente la estrategia de "Embajadores del buen descanso", liderada por los supervisores del Centro de Contacto quienes, en unos horarios en específico, acompañarán el buen orden y disposición de los espacios.

Para finalizar, reiteramos la disposición de la empresa para revisar y fortalecer continuamente las condiciones de trabajo, en concordancia con el principio de mejora continua del SG-SST. Es por ello por lo que, desde la operación, se han enviado correos de sensibilización del uso de estos, y la adecuada gestión de los recursos que se tienen a disposición.

Cordialmente,



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