

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000036291

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. 1764910844

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 enlace: <https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf>. También podrá solicitar

www.icbf.gov.co

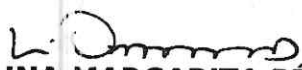


Orientación en Derecho en Familia, y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias a través de la línea de WhatsApp: 320 239 1685, de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm, Chat ICBF, de lunes a sábado de 8:00 am a 6:00 pm, llamada en línea de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm y videollamada de lunes 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, enero 29 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Lina Margarita Pérez Arango

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1764910844

Cordial Saludo Lina,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 20 de enero de 2026, por medio de la línea 141 en el cual peticionario anónimo:

01/20/2026. Se comunica via chat ciudadano(a) y refiere "Por medio de la presente se eleva un reclamo formal relacionado con las condiciones actuales de las instalaciones, específicamente en lo concerniente a higiene, capacidad y uso de las áreas comunes, las cuales están afectando el bienestar y la dignidad de los trabajadores. Actualmente, la empresa grupos ASD y la empresa IQ cuentan con aproximadamente 300 empleados que de manera simultánea asisten a las instalaciones. No obstante, los espacios físicos disponibles no son suficientes para albergar adecuadamente a este número de personas, especialmente en áreas como los baños y la cafetería. En relación con los baños, se evidencia que permanecen sucios y sin insumos básicos como papel higiénico. Esta situación se presenta de manera recurrente los fines de semana, desde el viernes en la tarde hasta el lunes o incluso martes (día hábil), debido a la ausencia de personal de aseo durante ese periodo. Esta problemática también repercute directamente en otras áreas comunes, como la cafetería. Respecto a la cafetería, el espacio resulta insuficiente para la cantidad de personas que hacen uso de él. No hay sillas ni mesas suficientes para sentarse a consumir los alimentos, lo que obliga a muchos trabajadores a comer de pie o de manera apresurada. Como medida para mitigar la congestión, se estableció un tiempo de 30 minutos de break y 10 minutos de pausa activa; sin embargo, este tiempo resulta insuficiente para realizar actividades básicas como comer, ir al baño y encontrar un lugar donde sentarse. La situación se agrava para quienes no llevan almuerzo y deben salir a comprar alimentos, ya que el tiempo no es suficiente. Adicionalmente, las máquinas expendedoras permanecen fuera de servicio la mayor parte del tiempo y los productos disponibles son, en su mayoría, golosinas, sin opciones que aporten energía o nutrición adecuada durante la jornada laboral. Por otra parte, para calentar los alimentos únicamente se permite dejarlos previamente en unas canastas identificadas con la hora de salida al break. No obstante, no siempre es posible salir a la hora asignada debido a la duración de las llamadas, lo que impide el uso adecuado de este servicio. Asimismo, se ha observado que el personal de aseo calienta los almuerzos utilizando guantes, sin que exista claridad sobre si estos son exclusivos para la manipulación de alimentos o si son los mismos utilizados para labores de limpieza general, lo cual genera preocupación por las condiciones de higiene. En virtud de lo anterior, se solicita respetuosamente la revisión y adopción de medidas

correctivas urgentes que garanticen condiciones adecuadas de higiene, espacios suficientes y tiempos razonables para el descanso y la alimentación, en cumplimiento de las normas de salud y seguridad en el trabajo y en pro del bienestar de los colaboradores. Las situaciones anteriormente descritas constituyen una presunta vulneración del derecho al trabajo en condiciones dignas y justas, consagrado en el artículo 25 de la Constitución Política de Colombia, así como del derecho fundamental a la salud y a un ambiente sano (artículos 49 y 79). De igual manera, evidencian un posible incumplimiento de las obligaciones del empleador en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, establecidas en el Decreto 1072 de 2015, particularmente en lo relacionado con la identificación, evaluación y control de riesgos locativos, biológicos y psicosociales, y de los Estándares Mínimos del SG-SST previstos en la Resolución 0312 de 2019, los cuales exigen la provisión de servicios sanitarios suficientes, limpios y dotados, así como áreas comunes y de descanso adecuadas al número de trabajadores, garantizando condiciones que no pongan en riesgo la salud, la dignidad ni el bienestar de los colaboradores”.

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 sobrecapacidad 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.

En segundo lugar, en atención al requerimiento mediante el cual se manifiesta que los servicios sanitarios (baños) no son suficientes para el personal, nos permitimos dar respuesta de manera respetuosa, clara y fundamentada, con base en los lineamientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y en las condiciones reales de operación de la Unión Temporal.

Por lo anterior, es importante precisar que la empresa cuenta con servicios sanitarios debidamente habilitados, funcionales y en correcto estado de uso, los cuales han sido definidos considerando el número de trabajadores, la distribución de las áreas de trabajo, los turnos establecidos y la jornada laboral. Dichos baños se encuentran disponibles durante toda la jornada y cumplen con las condiciones mínimas exigidas en materia de higiene, ventilación, iluminación, abastecimiento de agua, disposición de residuos y elementos básicos para el aseo personal.

Desde el enfoque del SG-SST, la empresa ha identificado y evaluado los factores locativos y de bienestar asociados al uso de los servicios sanitarios, garantizando que estos no representen un riesgo para la salud de los trabajadores y que permitan el desarrollo normal de sus necesidades fisiológicas, sin afectar su dignidad ni su bienestar. En este sentido, los baños disponibles resultan suficientes para la cantidad de personal, teniendo en cuenta que su utilización no se realiza de manera simultánea por la totalidad de los trabajadores, sino de forma gradual y conforme a las dinámicas propias de la operación.

Adicionalmente, se cuenta con medidas organizativas que permiten un uso adecuado de los servicios sanitarios, tales como la distribución de turnos, pausas activas y tiempos de descanso, lo cual evita la sobreocupación de los baños y garantiza su disponibilidad cuando los trabajadores lo requieren. Durante la operación normal, no se ha evidenciado congestión permanente ni imposibilidad de acceso a los servicios sanitarios.

Así mismo, la empresa realiza labores periódicas de limpieza, desinfección y mantenimiento de los baños, como parte de los controles operacionales del SG-SST, horarios que se encuentran publicados en las afueras de los estos, asegurando condiciones adecuadas de salubridad y reduciendo posibles riesgos biológicos. Estas actividades son supervisadas y forman parte de las acciones preventivas orientadas al bienestar del personal.

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 que desde la operación, se han enviado correos de sensibilización del uso de los mismos, 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

