

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000039311

Bogotá, 10 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. 1764912217

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

 @icbfcolombiaooficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaooficial

 ICBFColombia

Sede Dirección General
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Página 1 de 3

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Cecilia De la Fuente de Lleras

Dirección de Servicios y Atención

Grupo de Gestión de Canales Centro de Contacto

CLASIFICADA



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 Relación con la Ciudadanía.

Clasificación de la información: **CLASIFICADA**

www.icbf.gov.co

@icbfcolombiaoficial

@ICBFColombia

@icbfcolombiaoficial

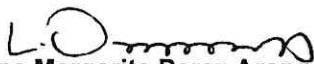
ICBFColombia

Sede Dirección General
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Página 2 de 3

Hoy se fija al 11 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 06 de 2026

Señores:
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR
Lina Margarita Pérez Arango
Supervisor Orden de Compra
Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1764912217

Cordial Saludo Lina,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 21 de enero de 2026, por medio de la línea 141 en el cual peticionario anónimo:

(01/19/2026) 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: "Por medio de la presente, me permito manifestar un reclamo hacia el centro de contacto de ICBF frente a las condiciones laborales actuales, las cuales representan un riesgo grave para la vida, la integridad y la dignidad de los colaboradores, evidenciando una omisión en la garantía de condiciones mínimas de seguridad, bienestar y protección en el entorno laboral. Se han identificado múltiples situaciones que generan un estado de vulneración, particularmente hacia las mujeres, quienes se encuentran expuestas a riesgos de violencia sexual (tocamientos, abuso sexual en el recorrido para llegar al lugar de trabajo), así como hacia el personal en general, al no existir medidas de prevención, protección y control suficientes. Estas condiciones incrementan el riesgo físico y emocional, afectando de manera directa la salud mental y el desempeño laboral.

Adicionalmente, se evidencia hacinamiento en las áreas de trabajo, lo cual obliga a los colaboradores a consumir sus alimentos en zonas no aptas, como escaleras y espacios de tránsito, vulnerando normas básicas de seguridad, higiene y salud en el trabajo. A esto se suma la insuficiencia de equipos y herramientas necesarias para el adecuado desarrollo de las funciones (falta de equipos, sillas y puestos de trabajo, donde han dado instrucciones como que una persona gestione, se pare y la otra gestione haciéndolo por turnos).

De igual manera, es necesario señalar que los horarios laborales se extienden hasta altas horas de la noche, sin que la empresa garantice rutas de transporte, acompañamiento ni medidas de seguridad para la movilización de los colaboradores. Esta situación expone de manera constante al personal a robos y otros hechos delictivos, incrementando el nivel de riesgo y generando un impacto significativo en la sensación de seguridad y en la salud emocional de quienes deben desplazarse en dichos horarios, agregando que un colaborador ya fue víctima de dicha situación y actualmente su vida se encuentra en riesgo.

Resulta especialmente preocupante que, pese a la reiteración de estos hechos, la respuesta institucional se limite al manejo interno de la información, sin la adopción de acciones concretas, correctivas y preventivas, lo cual perpetúa las condiciones de riesgo y expone a los colaboradores a posibles consecuencias graves, espero se evalúen de forma integral las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, y se implementen medidas efectivas de protección, garantizando entornos laborales seguros, dignos y libres de cualquier forma de violencia o vulneración de derechos, trabajamos para velar por los derechos de los menores de edad pero nadie vela por los nuestros."

UT | UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024

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, en atención a la inconformidad presentada respecto a la percepción de inseguridad en la salida de la Operación durante las horas de la noche, nos permitimos informar lo siguiente: La organización cuenta con medidas de seguridad implementadas de manera permanente, orientadas a salvaguardar la integridad de los colaboradores y de las instalaciones. Entre estas medidas se incluye la contratación de **seguridad privada en la puerta del edificio**, así como la articulación e implementación de **rondas periódicas y continuas** en los accesos, áreas comunes y zonas aledañas inmediatas al lugar de la operación, especialmente en los horarios de mayor afluencia de personal y los turnos nocturnos. Es por ello que, en estos turnos, los de después de las siete de la noche, hay una mínima programación de personal, y en su mayoría son del género masculino.

Adicionalmente, se dispone de protocolos internos de seguridad y comunicación con las empresas del sector con las cuales se realizan Comités de Seguridad, los cuales permiten una respuesta oportuna ante cualquier situación que pueda representar un riesgo dentro del perímetro de responsabilidad del Operador.

Frente a los hechos de inseguridad mencionados, es importante precisar que **los eventos reportados corresponden a situaciones externas, ocurridas en sectores lejanos y ajenos al entorno directo de la Operación**, por lo cual no guardan relación directa con la operación ni con las condiciones de seguridad brindadas por la compañía. No obstante, la empresa realiza seguimiento permanente al contexto externo y mantiene una comunicación constante con la empresa de seguridad privada para reforzar las acciones preventivas cuando sea necesario, como la articulación con la Policía de ser necesario. Reiteramos el compromiso de la organización con la seguridad y el bienestar de todos los colaboradores, y continuaremos evaluando de forma constante las condiciones del entorno para implementar mejoras que contribuyan a un ambiente laboral seguro.

Así mismo, 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.

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.

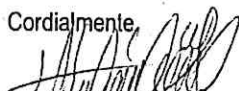
Desde el enfoque del SG-SST, la empresa ha identificado y evaluado los factores locativos y de bienestar asociados al uso de los servicios sanitarios, garantizando que estos no representen un riesgo para la salud de los trabajadores y que permitan el desarrollo normal de sus necesidades fisiológicas, 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 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,



Wilson Landazuri Castillo

Director Operaciones UT AM ASD-IQ 2024

