

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000188841

Bogotá, 05 de junio 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. 1765088853

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 Orientación en Derecho en Familia, y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias a través del 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

www.icbf.gov.co



@icbfcolombiaoficial



@ICBFColombia



@icbfcolombiaoficial



ICBFColombia

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,

MARIA MERCEDES LOPEZ MORA
Asesora de la Dirección General
Encargada de la Dirección de Relación con la ciudadanía

Proyectó: Lina Margarita Pérez - Profesional de la DRC
Anexo: 02 Folios

Hoy se fija al 09 de Junio 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.

Maria Mercedes López Mora
Asesora de la Dirección General
Directora Encargada de la Dirección de Relación con la Ciudadanía

Constancia de Desfijación: El presente AVISO se desfija hoy _____ siendo las 5:00 PM.

Maria Mercedes López Mora
Asesora de la Dirección General
Directora Encargada de la Dirección de Relación con la Ciudadanía

www.icbf.gov.co



Bogotá, junio 04 de 2026

Señores:
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR
Dra. María Mercedes López
Supervisor Orden de Compra
Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1765088853

Cordial Saludo Dra. María,

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

05/21/2026. Se comunica vía chat peticionario (a), quien menciona "Reportando graves fallas en las condiciones que afectan el bienestar laboral del personal. Situaciones Reportadas: Desprotección en Salud y Emergencias: El espacio de enfermería permanece desatendido, sin personal médico, paramédico ni brigadistas permanentes. Además, la sede carece de dotación básica para primeros auxilios (como una silla de ruedas) y de personal capacitado suficiente para el volumen de trabajadores en los turnos de la tarde y la noche. Esto se suma a que las alertas previas de los empleados no han sido resueltas. Restricciones a la Movilidad y Salud: Se denuncia la prohibición de salir de las instalaciones fuera de horarios estrictos, incluso ante urgencias médicas. Asimismo, el uso de los servicios sanitarios se encuentra limitado a un máximo de 5 minutos, presentándose además fallas recurrentes en el suministro de agua que obligan al personal a trasladarse a otra sede. Condiciones de Bienestar y Alimentación: El denunciante señala la falta de espacios e infraestructura adecuados para los tiempos de descanso (reportando que el personal debe almorzar de pie). También indica que durante los recesos (breaks) se restringe la salida para adquirir alimentos, limitando las opciones al uso de máquinas expendedoras dentro de la sede. Afectación en la Operación: A nivel laboral, se menciona que la falta de orden en el piso de la Línea 141 y la carencia de apoyo de supervisión impiden que los alcances y seguimientos de los casos de los ciudadanos se atiendan de manera oportuna. Peticiones: Atención Médica: Asignar personal de enfermería o brigadistas calificados de forma permanente durante toda la jornada laboral y dotar el área con los elementos mínimos de emergencia. Flexibilidad en Urgencias: Revisar y modificar los protocolos de seguridad para permitir la salida inmediata del personal en caso de requerir atención médica externa urgente. Respuesta e Investigación: Emitir un pronunciamiento formal sobre las medidas que tomará la empresa frente a las quejas reiteradas de los diferentes segmentos de la operación. Garantía de Condiciones Mínimas: Restablecer el suministro continuo de agua potable, flexibilizar los tiempos de baño y adecuar espacios dignos para el consumo de alimentos.

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, con relación al uso y el personal destinado para la enfermería, la Unión temporal cuenta con el personal capacitado para cualquier emergencia, sin embargo no se puede destinar una persona allí debido a que la tasa de emergencias es muy baja.

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.

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, acompañaran el buen orden y disposición de los espacios.

En segundo lugar, en atención al requerimiento mediante el cual se manifiesta que el tiempo para usar los servicios sanitarios (baños) no es 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 sin limitar un tiempo puntual. 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.

Por otra parte, de acuerdo con la distribución que se hace con los supervisores y formadores, toda la operación cuenta siempre con el apoyo para su gestión, dichas personas se pueden visualizar con distintivos que permiten la identificación y organización de la operación.

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, invitamos a los agentes al dialogo y a la construcción conjunta de un mejor ambiente laboral y condiciones de trabajo dignas.

Cordialmente,



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

