

Al contestar cite este número



Radicado No:

202612520000334151

Bogotá, 23 de octubre 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 - Sugerencias SIM No.

1765302054 (Para consultas cite este número)

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

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Sede DIRECCIÓN GENERAL
Teléfono: 4377630 - Colombia

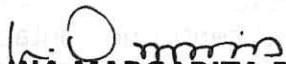
Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Página 1 de 2

- Solicitudes PQRS
(<https://www.icbf.gov.co/atencion-y-servicios-ciudadania/formulario-de-solicitudes-pqrs>)
- 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: 01 Folio

Hoy se fija al 26 de octubre 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 Pérez Arango
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección de Relación con la Ciudadanía Sede Nacional

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

Lina Margarita Pérez Arango
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección de Relación con la Ciudadanía Sede Nacional

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaooficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaooficial

 ICBFColombia

Sede DIRECCIÓN GENERAL
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Bogotá, octubre 23 de 2026

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Dra. Lina Margarita Perez Arango

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMOS – SIM 1765302054

Cordial Saludo Dra. Lina,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 6 de octubre de 2026, por medio de chat en el cual peticionario anónimo señala:

06/10/2026. Se comunica, vía chat, peticionario(a), refiere: "Mi sugerencia está orientada a que los espacios en los que se desarrolla la operación del Centro de Contacto cuenten, en la medida de lo posible, con una mejor iluminación, preferiblemente con luz cálida, ya que esta resulta más confortable para la vista, genera un mejor contraste con la iluminación de las pantallas y podría contribuir a disminuir la fatiga visual y la frecuencia de episodios de migraña durante la jornada laboral. Asimismo, sería de gran beneficio fortalecer las condiciones de ventilación de los espacios de trabajo, con el fin de favorecer el bienestar, la comodidad y el desempeño de los colaboradores". Señala que tiene la información, dado que "varios trabajadores habrían manifestado dicha inconformidad", "por lo que me pareció prudente hacer la sugerencia formal". Indica que se están presentando los hechos en "el Centro de Contacto, es la Unión Temporal ASD-IQ," pero lo refiere en general, así se trasladen, "y las personas han sido 10 o más".

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:

Actualmente la sede operativa cuenta con condiciones técnicas y funcionales de iluminación, mediante el uso de luz blanca fría y el aprovechamiento de iluminación natural, las cuales favorecen la visibilidad, la lectura de documentos, el trabajo con pantallas y la identificación de detalles, así como la concentración y el desarrollo de las actividades laborales.

En cuanto a la ventilación, las instalaciones cuentan con diferentes fuentes que favorecen la circulación del aire, entre ellas ventanales, pasillos amplios y una altura de techo que contribuye a la ventilación de los espacios de trabajo.

Adicionalmente, se resalta la importancia de la participación activa y constante de los colaboradores

en las pausas activas promovidas diariamente por la operación, en las cuales se desarrollan ejercicios de movilidad física y actividades visuales orientadas a favorecer el bienestar durante la jornada laboral. Se recomienda que estas prácticas no se limiten a los espacios programados, sino que sus recomendaciones se incorporen de manera habitual en las actividades diarias, especialmente durante el trabajo continuo frente a pantallas, como medida complementaria para el cuidado visual y el bienestar general.

Cordialmente,



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