



Agencia de Renovación  
del Territorio



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado: 20252400092151  
Fecha: 2025-08-08 12:05

Bogotá 08 de agosto 2025.

Señor(a)  
**Ciudadano Anónimo**

Asunto: Respuesta a radicado 20252300082922

Apreciado ciudadano(a):

Reciba un cordial saludo.

Agradecemos su mensaje y la preocupación manifestada frente a la prestación del servicio de aseo y cafetería en el piso 36. Desde el Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos, valoramos este tipo de observaciones, ya que nos permiten identificar oportunidades de mejora y garantizar la calidad del servicio.

En primer lugar, informamos que su observación respecto al uso de dispositivos móviles por parte del personal ha sido remitida a la empresa contratista responsable, para que realice las investigaciones correspondientes. No obstante, es importante aclarar que, por condiciones operativas, el canal de comunicación oficial con las operarias es a través de la aplicación WhatsApp, dado que no cuentan con correo electrónico institucional. Así mismo, se reconoce que durante los espacios de descanso —como la hora de almuerzo— las trabajadoras pueden hacer uso de sus teléfonos móviles, sin que ello interfiera con sus funciones.

En cuanto a la asignación de personal, actualmente el servicio se presta en dos turnos: de 6:00 a.m. a 2:00 p.m. y de 11:00 a.m. a 7:00 p.m., razón por la cual se pueden encontrar dos operarias simultáneamente en el piso únicamente entre las 11:00 a.m. y las 2:00 p.m. En ese lapso se ejecuta un plan de trabajo previamente establecido que contempla actividades de aseo y cafetería en oficinas, baños y zonas comunes. Es



## Agencia de Renovación del Territorio



importante resaltar que durante este horario también se incluye el tiempo correspondiente para su almuerzo.

En relación con el estado de las jaboneras y sillas, se ha socializado la observación con el personal operativo, con el fin de que se revisen y ajusten las rutinas de limpieza para mejorar la calidad en la ejecución de estas tareas.

Desde el GIT Servicios Administrativos reiteramos nuestro compromiso con los principios de la función pública, especialmente la eficiencia, eficacia y economía. Los procesos de contratación adelantados por la Agencia de Renovación del Territorio se realizan con base en un análisis detallado de necesidades y condiciones operativas, procurando siempre brindar un servicio oportuno y adecuado a todos los colaboradores y usuarios.

Agradecemos nuevamente su comunicación y quedamos atentos a cualquier otra observación que permita continuar fortaleciendo nuestros procesos.

Cordialmente.

**FRANKLIN HERNAN AREVALO GUERRERO**

Coordinador GIT Servicios Administrativos (E)

Elaboró: Karen Paola Mayorga Arias – Analista T2 Profesional G06, GIT Servicios Administrativos  
Revisó: Juliana Valeria Cifuentes – Abogada Contratista, GIT Servicios Administrativos *Juliana Cifuentes*