

Al contestar cite este número



Radicado No: 202512520000324531

Bogotá D.C, 2025-10-09

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. 1764760006

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 BPO COMWHAP COMWARE - BPO HAPPYFY**, 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 11 de abril de 2025; 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 igual manera nos permitimos informar que el operador remitió a esta supervisión los soportes válidos, del ausentismo de la colaboradora en mención, los cuales se revisaron en su momento por parte de la gerencia del operador quien dio el permiso a la colaboradora, este no fue otorgado directamente por la supervisora Wendy Acuña.

De la mencionada respuesta adjuntamos copia a la presente.

Agradecemos su comunicación la cual nos ayuda a mejorar la prestación de nuestro servicio.

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBF Colombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBF Colombia

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No.64c - 75
PBX: /601) 4377630 - Bogotá - 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

CLASIFICADA



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 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 opciones: Solicitudes PQRS las 24 horas del día los siete días de la semana.

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 puede consultar en la página web <https://www.icbf.gov.co/>.

Cordialmente,

LINA MARGARITA PEREZ ARANGO

Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto.

Dirección de Servicios y Atención.

Clasificación de la información **CLASIFICADA**

www.icbf.gov.co

@icbfcolombiano

icbf Colombia

@icbfcolombiano

ICBF Colombia

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No.64c - 75
PBX: /601) 4377630 - Bogotá - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Página 2 de 3

Hoy se fija al 10 de octubre de 2025, a las 11:00 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

 @ICBF Colombia

 icbfcolombiaoficial

 icbfcolombia

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No.64c - 75
PBX: /601) 4377630 - Bogotá - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Página 3 de 3

Bogotá, octubre 09 de 2025

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

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMO - SIM 1764760006

Cordial Saludo Lina,

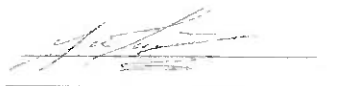
A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 22 de septiembre de 2025 por medio del canal de Portal, en el cual petionario anónimo señala lo siguiente:

(22/09/2025) 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: Quiero colocar una inconformidad contra la supervisora Lorena Acuña de Aseguramiento a la calidad en el Centro de Contacto, toda vez que ella solo beneficia algunas personas y otras no, por ejemplo a la líder Ximena Mora, le dio permiso para que trabajará en Santa Marta y al día siguiente le tocaba presentar la evaluación de líderes e hizo que ella inventara una incapacidad, la compañera llamo indicando que la hija estaba mal y le dieron un día de incapacidad sabiendo que era mentira, si la misma jefe que es Lorena motiva hacer eso cual es la transparencia, el dato es real, verifiquen de mayo a julio que día no fue esa líder por supuesta incapacidad, y verán que no fue a la evaluación porque Lorena la cubrió y manifestando que resolviera eso como sea porque no había pedido permiso a los gerentes.

UT- BPO COMWHAP (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 anónimo, a continuación, presentamos nuestro pronunciamiento:

En relación con lo manifestado hacia las colaboradoras del área de aseguramiento, es pertinente precisar que no se han otorgado preferencias, beneficios ni tratos diferenciales respecto a la asignación de turnos laborales, dado que estos se establecen conforme a los criterios operativos, las necesidades del servicio y la programación general definida por la operación, garantizando siempre la equidad y la rotación justa entre todo el personal. Así mismo, se deja constancia de que la ausencia registrada durante el periodo señalado obedeció a situaciones de índole familiar relacionadas con novedades de salud de un miembro de su núcleo familiar, circunstancia que fue oportunamente informada y justificada por la trabajadora ante el operador, razón por la cual no puede considerarse como un trato preferencial o una excepción frente a los demás colaboradores.

Cordialmente,



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