

Al contestar cite este número



Radicado No: 202512520000324601

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. 1764761948

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 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 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

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiano

 @ICBFColombia

 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 1 de 2

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Cecilia De la Fuente de Lleras

Dirección de Servicios y Atención

CLASIFICADA



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**

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

@icbfcolombia

ICBF Colombia

icbfcolombia

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 2

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 1764761948

Cordial Saludo Lina,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 24 de septiembre de 2025 por medio del canal de Portal, en el cual peticionario anónimo señala lo siguiente:

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: Señores Centro de contacto de ICBF

Quiero manifestar una inconformidad colectiva que está afectando al área de aseguramiento de la calidad, entendemos que se han generado cambios, no obstante, estos nos están estallando, ya no se puede tener espacio ni para ir al baño, desde que empezaron a implementar la gestión de tomar peticiones hijas con apodo. o un nombre las solicitudes se han incrementado en mayor cantidad y francamente es generar desgaste tanto a los agentes generales como técnicos, porque genera mas carga laboral y estrés porque a cada hora nos están recordando que hay x cantidad de peticiones asignadas y otras tantas a la espera de asignación y si uno quiere terminar todo dentro de tiempos, no da

Adicionalmente, se ha evidenciado que la distribución no es equitativa, durante un turno completo a un grupo nos asignan solo peticiones con trámite ya sea srld u otras de manera seguida, mientras que a otros compañeros sólo les pasan para cierre de IO o gestión de anexos los cua es si bien implican concentración, no generan tanto desgaste como estar 8 horas o más solo gestionando peticiones nuevas. ¿Que está pasando con la rotación que debería haber?, es el colmo que uno esté en estas situaciones todos los santos días y que no tengan en cuenta eso.

Finalmente, pero no menos importante volvemos a hacer el llamado al segmento de abogados de procesos en la forma de la que responden los escalamientos, si uno lo hace es porque tiene una duda, que probablemente no fue resuelta con el materia, por algo se escala, y la forma en que responden es tan déspota y grosera, que deja mucho que decir de profesionales que literalmente les pagan por atender los escalamientos de los segmentos, y muchas veces se demorarían menos tiempo diciéndonos si o no procede a donde sugerimos y el lugar, que en escribir mensajes venenosos que han hecho llorar a mas de un compañero o compañera, y esto no puede seguir así, un poco de humanidad y respeto no les sobraría.

Agradecemos que esto no quede como una petición mas, la verdad es muy jarto ver que uno quiere generar un ambiente agradable de trabajo, porque Centro de contacto es una muy buena escuela y en general hay un buen pago, pero el trato hacia el personal no es el mas lindo o agradable, somos personas NO MAQUINAS, sentimos, tenemos familias, metas, aspiraciones y si queremos prestar y garantizar un buen servicio se deben revisar estos aspectos y dejar tanto chanchullo, porque eso de que haya personas con ciertas "ventajas" sobre los otros tampoco es que sea muy profesional.

Muchas gracias por su atención.

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:

A continuación, ilustramos los detalles respecto a los señalamientos que realiza el peticionario sobre la gestión del segmento de aseguramiento:

Mallas de Turnos:

Para asegurar la equidad y la cobertura operativa continua, hemos implementado un sistema de rotación semanal de horarios que aplica a todo el equipo de agentes técnicos y líderes de calidad del segmento. Esta medida garantiza una distribución equitativa de las cargas laborales, permitiendo excepciones únicamente por soportes documentales (estudios o citas médicas).

Asignación de Pausas:

Con base en la malla de turnos, se asigna y publica semanalmente el tiempo de pausa (breaks y pausas activas) para todo el segmento. Es importante aclarar que, durante estos periodos, los agentes técnicos no reciben la asignación completa de casos en la hora de descanso. El cálculo de la asignación se realiza considerando los 60 minutos de la hora, restando el tiempo de pausa para determinar cuántos casos se pueden gestionar. La duración de estos descansos se programa de acuerdo con el horario asignado, garantizando así un equilibrio entre la productividad y el bienestar del equipo.

Capacitaciones y Grupos Primarios:

Se establece una programación mensual fija para los espacios de desarrollo profesional (capacitaciones transversales, focalizadas y breaks específicos para abogados y líderes). Adicionalmente, se incorporan intervenciones puntuales de formación o supervisión basadas en oportunidades de mejora identificadas, siempre supeditadas a la disponibilidad operativa del segmento. Los grupos primarios se ejecutan mensualmente con una duración estimada de una a dos horas.

Seguimiento a la Ocupación y Cumplimiento de la Productividad:

Para asegurar el cumplimiento riguroso de los Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs) de ANS y Ocupación, implementamos seguimientos diarios y un monitoreo continuo hora tras hora, ejecutados de la siguiente manera:

- Basados en análisis de tiempos ejecutados, hemos estandarizado la capacidad de direccionamiento del agente técnico a cuatro peticiones por hora como métrica base para la asignación. Es crucial que, ante la presencia de casos complejos (peticiones hijas, afectaciones múltiples, alta dificultad analítica o fallas tecnológicas), el agente notifique inmediatamente a su supervisor para que se aplique una compensación en la siguiente asignación, manteniendo el equilibrio en la gestión operativa.
- Para fomentar la conciencia del equipo, se realiza una divulgación periódica del backlog de peticiones pendientes. Esta comunicación transparente mantiene a los agentes técnicos informados sobre el comportamiento y la demanda actual del segmento.

Asignación de Tareas:

La asignación diaria de tareas se gestiona priorizando el cumplimiento de las necesidades del segmento:

- Prioridad inicial: El direccionamiento de peticiones con trámite se distribuye equitativamente entre el personal activo y según la jornada laboral.
- Segunda prioridad: Se gestionan los Anexos 165 y 200 de forma rotativa entre los técnicos disponibles.
- Tareas secundarias (IO, copias de conocimiento, etc.) se asignan según la capacidad operativa residual de cada hora. Se resalta que hora tras hora se busca la rotación de las actividades en la asignación de cada agente técnico.

- Finalmente, y para asegurar la equidad, las gestiones como reportes a Policía y ampliaciones se programan semanalmente, garantizando la participación rotativa de todos los agentes a lo largo del mes, evitando la especialización exclusiva en una sola labor.

Clima Laboral y desarrollo de competencias en la comunicación:

- Seguimiento Uno a Uno: Este proceso se capitaliza en espacios de feedback individual donde no solo se analizan las oportunidades de mejora detectadas en la ejecución, sino que se realiza un seguimiento proactivo del bienestar emocional de nuestros colaboradores. Buscamos establecer espacios seguros que fortalezcan la confianza y optimicen la conexión con cada miembro del equipo.
- Reconocimiento: Se emite un memorando de felicitaciones de manera trimestral para cada uno de los colaboradores que lo ameritan, teniendo en cuenta el cumplimiento completo de metas contractuales.
- Cuidado al Cuidador: Para potenciar el equipo y desarrollar habilidades blandas, cada supervisor implementa una estrategia trimestral de actividades experienciales fuera del entorno operativo habitual. Estas sesiones están diseñadas para fortalecer la cohesión grupal, manteniendo siempre la alineación con los objetivos estratégicos del segmento.

Es de precisar que, todos los colaboradores del centro de cuentan con mediciones de desempeño que permiten evaluar su rendimiento y así contribuir al desarrollo continuo dentro de la organización, lo anterior, basado en herramientas cuantitativas y cualitativas de pleno conocimiento de cada colaborador, ante algún incumplimiento, la Unión Temporal y a la luz del Reglamento de Trabajo Interno podrá adelantar las respectivas medidas administrativas, operativas y disciplinarias a lugar. Ahora bien, en aras de intervenir situaciones puntuales, la Unión Temporal convoca al peticionario a escalar este tipo de solicitudes a título personal, de conformidad con lo reportado en su comunicación y a través de los conductos regulares establecidos y que son de conocimiento de los colaboradores del centro de contacto. Lo anterior, teniendo en cuenta que, al realizar este tipo de solicitudes sin datos personales dificulta la revisión de las situaciones manifestadas y la aplicación del principio constitucional al debido proceso

Cordialmente,



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

