

Al contestar cite este número



Radicado No: 202512520000324661

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. 1764763142

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

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

@icbfcolombiasocial

@ICBFColombia

icbfcolombiasocial

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 08 de 2025

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

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMO - SIM 1764763142

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 Chat, en el cual petionario anónimo señala lo siguiente:

09/24/2025. Se comunica via chat, petionario (a). Dando a conocer conductas irregulares hacia el centro de contacto, específicamente al segmento de correos. Refiere: "Últimamente, considero que se están presentando varias situaciones que no garantizan nuestro bienestar como empleados. Por ejemplo, no se garantiza nuestro horario de break. Nos exigen ciertos criterios de productividad, pero no tienen en cuenta novedades que se reportan como fallas del aplicativo o de SIM o de los equipos, ni tampoco tienen presentes los casos que escalan con otras áreas. Porque a pesar de que se reporten, los supervisores siguen exigiendo los mismos casos de productividad, cuando obviamente estas fallas muchas veces no se solucionan de inmediato y toman tiempo en solucionarse. Adicionalmente, nos atribuyen los vencimientos de los correos cuando muchos de ellos ingresan ya vencidos, o se vencen en los tiempos de escalamientos con otras áreas. También me gustaría agregar que se nos pide, contestemos de manera prioritaria los correos de calidad, pero durante el turno no se nos garantizan estos espacios y los supervisores nos dicen que: «de igual manera estas respuestas no deben afectar nuestra productividad.» Lo que implica que se tengan que realizar en horas externas a nuestro turno y a diferencia de otros segmentos no se nos reponen las horas adicionales que se realizan después del turno, tampoco nos garantizan en la semana los 10 minutos de baño o los minutos de registro que deberíamos tener por registro." Señalando que esto viene ocurriendo desde hace aproximadamente un mes.

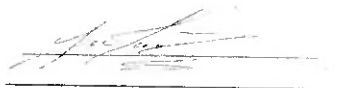
UT- BPO COMWHAP (en adelante Unión temporal) en calidad de Operador del Centro de Contacto dispuesto por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, dando atención y respuesta al derecho de petición de la referencia, se permite informarle que, como operador hemos analizado las pretensiones interpuestas por el peticionario anónimo, a continuación, presentamos nuestro pronunciamiento:

Con relación a las acciones y acompañamiento que adelantan los supervisores del centro de contacto, debemos confirmar que, a través del Coordinador Nacional y Supervisión se adelantan varios puntos de control enfocados en la garantía de aspectos tales como: unificación del conocimiento, alineación de metodologías para brindar herramientas técnicas formativas, manejo de competencias en la comunicación asertiva, oportunidad, calidad en el seguimiento y acompañamiento al personal asignado. Herramientas como, el monitoreo a los grupos de trabajo a través de los diversos grupos de WhatsApp, programación de "saltos de nivel" con todo el personal del segmento (que a propósito se adelantará en próximas semanas) y reuniones internas de seguimiento con el staff han permitido trabajar sobre el reconocimiento al desempeño y mitigar las oportunidades de mejora susceptibles en el relacionamiento humano y corporativo. Así mismo se adelantaron reuniones de salto de nivel con el segmento de Correos por parte del Coordinador Nacional Carlos Gonzales y en su licencia el Coordinador Alvaro Cortes. Por otra parte, se va a programar seguimiento de los saltos de Nivel con los equipos a partir del 27 de septiembre del presente año, con el fin de verificar las situaciones de clima laboral que se están presentando.

Así mismo, se realizó reunión de seguimiento con las supervisoras el día 2 y 12 de septiembre de 2025, donde se puso en conocimiento las observaciones que se reportan en el presente reclamo, fecha desde la cual se está brindando mayor acompañamiento en los grupos de Whatsapp donde se brinda el piso a los agentes, así como estructurar la estrategia Pilares del Conocimiento, que se compartió vía correo electrónico a la Dirección de Servicios y Atención.

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