

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras
Dirección de Servicios y Atención
CLASIFICADA



Al contestar cite este número



Radicado No: 202512520000359991

Bogotá D.C, 2025-11-11

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. 1764803419

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

@icbfcolombiaoficial

@ICBFColombia

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 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 12 de noviembre de 2025, 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 Perez Arango

Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto

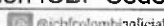
Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional

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



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, noviembre 06 de 2025

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

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMO – SIM 1764803419

Cordial Saludo Lina,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 23 de octubre de 2025 por medio del canal de Chat, en el cual peticionario anónimo señala lo siguiente:

10/23/2025. Se comunica via Chat peticionario anónimo quien indica "Mi queja es hacia dos personas del segmento psicosocial de la línea 141 es hacia Wilson Pasto y Angie Carolina Méndez de psicosocial, debido a unas instrucciones de contingencia que se ha generado, sin tener presente la afectación emocional que han ocasionado en los agentes en especial las mujeres, debido a que al recibir un llamado en reiteradas ocasiones de una contingencia (del señor Fredy Mauricio Quintero) que siempre maltrata al género femenino, ya que se recibe como instrucción atender su llamada si ellos no están disponibles, y en ese caso el señor continúa con sus agresiones hacia las agentes. Ellos dan esa instrucción, teniendo en cuenta lo que el señor causa o mejor maltrata a las agentes, ya se les ha notificado que el señor es demasiado grosero y demás cosas que atentan contra la integridad de las agentes femeninas, lo cual ellos ponen por encima la conducta inapropiada del señor y maltrato que el respeto que las agentes necesitan y sobre todo en la afectación que está generando. El señor incluso ha puesto quejas por el motivo de ser mujer y supuestamente no escucharlo por ser hombre, eso también genera afectación en las agentes, ya que no es el trato adecuado hacia ellos y psicosocial no protegiendo la estabilidad emocional de ellas".

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:

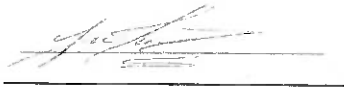
En atención a las observaciones presentadas, es importante precisar que, desde el área de psicosocial, se ha desarrollado sus estrategias para la atención de ciudadanos focalizados, dado que el caso del señor Mauricio, es notificado por primera vez al equipo psicosocial desde el 14 - 07 - 2025, teniendo en cuenta las particularidades del caso, inicialmente sus comunicaciones eran con el objetivo de conocer información sobre un proceso de investigación de paternidad, iniciado ante ICBF, sin embargo, su dialogo es demandante y en ocasiones irrespetuoso al momento de hacer su requerimiento ante la línea 141, especialmente cuando sus comunicaciones son atendidas por agentes del género femenino, mencionando el no estar conforme ni de acuerdo con la atención brindada, es por este motivo que se empieza a evidenciar un aumento en sus comunicaciones, generando un alto impacto en la operación, confirme a la afectación emocional que estaba generando en las agentes que le brindaban atención al ciudadano, por este motivo desde el equipo psicosocial se toman acciones, en donde se categoriza el caso como Focalizado, con el fin de que la atención pueda ser brindada únicamente por los profesionales Wilson Pasto y Angie Carolina Méndez del equipo psicosocial, evitando así, que el ciudadano tuviera interacción con los agentes de la línea 141, adicional, el día 16 de Octubre se toma como medida ingresar los ANIS desde los cuales el ciudadano se comunica al skill de contingencias y focalizados, esto con el fin de que las llamadas no sean

ingresadas directamente a la línea 141, sino que por el contrario ingresen directamente al skill, el cual es atendido todos los días de lunes a domingo en un horario de 6:00 am a 9:00 pm, por parte de los profesionales del equipo psicosocial, esto con el fin de disminuir el impacto que el mismo estaba generando en los agentes, adicional es importante señalar, que el caso ha estado en constante revisión por parte de los profesionales y en compañía del líder de procesos, con el fin de darle manejo a las atenciones y reducir el impacto en todos los profesionales que le brindan atención.

A continuación, brindo algunos alcances importantes que se han realizado en el caso del señor Mauricio:

- Al identificar inicialmente que su pretensión era conforme a una solicitud sobre un proceso de investigación de paternidad y al identificar la no respuesta ante su pretensión, se articuló con el segmento de abogados, en donde el día 15 de octubre fue realizada una devolución de llamada por parte de un profesional del segmento, quien logro brindar respuesta al ciudadano, registro que quedo bajo radicado 1764792150
- Adicional se realizó el ingreso del caso al skill de contingencias y focalizados con el fin de reducir el impacto que el mismo estaba generando a la línea 141.
- Actualmente se está haciendo escucha de llamadas, con el fin de identificar la pretensión de sus llamadas y así poder tomar acciones frente a su atención, generando que se pueda disminuir el impacto a toda la operación.

Cordialmente,



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