

Al contestar cite este número



Radicado No:  
202512520000389921

Bogotá, 04 de diciembre de 2025

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. 1764835798**

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

**www.icbf.gov.co**



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](mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co) y en la página web [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co).

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 pueden 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 05 de diciembre 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 Pérez 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 Pérez Arango**  
**Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto**  
**Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional**

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia



Bogotá, 04 de diciembre de 2025

Señora:

**Lina Margarita Perez Arango**

Supervisor Orden de Compra

**Instituto Colombiano de Bienestar Familiar**

Ciudad

**ASUNTO: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN - RECLAMO SIM 1764835798**

Cordial Saludo Lina,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 13 de noviembre de 2025 por medio del canal de 141, en el cual peticionario anónimo señala lo siguiente:

Se comunica peticionario (a), reportando la inconformidad con los reglamentos planteados por parte del centro de contacto, ya que informa que en el turno intermedio del día martes los supervisores dieron la orden que las personas no podían ir al baño. Lo que le parece un acto abusivo, puesto que son personas y tienen sus necesidades, así mismo reporta que los supervisores acosan a las personas para que no hablen y las llamadas donde reportan temas de violencia sexual las cuelguen. Indica que sabe bien la dinámica de trabajo y que tiene personas influyentes, con las cuales va a averiguar qué es lo que está pasando, por lo que se acercara a la sede de trabajo.

**Anexo:**

11/20/2025

**Proceso no. 1764835798.**

Descripción del reporte: Se comunica peticionario(a), quien refiere que: "Estaba en una llamada con una agente llamada Natalia Manrique, quiero que me la transfieran, ella me dejó en espera 40 minutos y me colgó, lo cual me parece inhumano... Yo tengo conocimiento de su trabajo y sé que son solo dos minutos en hold". Refiere que el reporte que estaba realizando es una queja al centro de contacto, ya que los supervisores y formadores limitan el acceso al baño de los trabajadores y se presentan situaciones de presunto acoso sexual por los cargos antes relacionados.

Se realiza lectura de la petición inicial tomada por la compañera, se brinda número de radicado 1764835798 y se informa que el reporte de la presente interacción tendrá trámite y será direccionado al área encargada.

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 los supervisores, garantizan que los agentes cuenten con la autorización para el uso de las zonas comunes que se encuentran en la operación, entre ellos el uso del baño, el cual es indispensable para la cualquiera persona que preste sus labores de manera presencial.

Con relación a la situación de presunto Acoso Sexual, por parte de la Coordinadora Nacional se ha realizado el seguimiento y se tienen las siguientes observaciones, durante la primera semana del mes de noviembre, una supervisora de la operación reportó una situación informada por una colaboradora, quien manifestó sentirse incómoda por algunas conductas de su supervisor, que ella interpretó como acoso sexual. En atención a la gravedad del reporte, se activó de forma inmediata el protocolo interno, realizando las siguientes acciones:

- Se efectuó acercamiento presencial a la sede para verificar la situación y contactar a la colaboradora que hizo el reporte.
- El **6 de noviembre** se llevó a cabo un espacio de escucha con la colaboradora, quien relató una serie de comportamientos que le habían generado malestar y solicitó mantener su anonimato.
- Posteriormente, una segunda colaboradora refirió situaciones similares, razón por la cual se replicó el procedimiento de atención y acompañamiento.
- Se solicitó a ambas colaboradoras el envío de evidencias (capturas de pantalla, mensajes u otros elementos de respaldo) para el análisis correspondiente.
- Se escaló el caso de manera inmediata con nuestro gerente de operación, así como con Carlos Vizcaino, quien a su vez reportó al área de Desarrollo Humano y Cultura
- Con el fin de evitar cualquier contacto directo, se reasignó el acompañamiento de las colaboradoras a otro supervisor.

Como parte del proceso de verificación, se solicitó a seguridad la revisión de cámaras en las fechas indicadas, sin que se identificaran comportamientos inapropiados ni situaciones de gravedad. No obstante, se observó que el supervisor mantenía saludos cercanos (beso en la mejilla o mano en el hombro), lo que, si bien no constituye evidencia de acoso, fue considerado inadecuado en el contexto laboral. Las evidencias recibidas posteriormente por las colaboradoras no mostraron contenidos que permitieran establecer conductas de acoso sexual, sino interacciones de carácter informal (envío de videos, mensajes impersonales, invitaciones grupales fuera del turno y colectas de dinero para incentivos o refrigerios).

Con base en los resultados, el supervisor fue citado a un espacio de retroalimentación el 10 de noviembre con el área de Desarrollo Humano y los coordinadores nacionales, en el que se le reiteraron las normas de trato respetuoso, límites en las interacciones fuera del ámbito laboral y conductas esperadas como líder. Igualmente, se abordaron temas de orden operativo relacionados con retroalimentaciones, tiempos de respuesta y manejo de equipos. La validación continúa abierta, sin que hasta la fecha se haya recibido nueva información o

evidencia adicional por parte de las colaboradoras. Una de ellas no aportó soportes, mientras que la otra ha manifestado inconformidad por no haberse adoptado medidas disciplinarias más severas; sin embargo, se le ha informado que, conforme al procedimiento y en atención a la reserva del proceso, no existen elementos suficientes que sustenten una sanción de mayor impacto.

Por lo anterior, es importante mencionar que el caso fue atendido con la debida diligencia, articulando de manera inmediata a las áreas competentes del operador, priorizando la contención y protección de las colaboradoras, así como la revisión objetiva de los hechos.

Cordialmente,



---

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

