

Al contestar cite este número



Radicado No:

202512520000390871

Bogotá, 05 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. 1764845154

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

 @icbfcolombiaooficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaooficial

 ICBFColombia

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.

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/>.

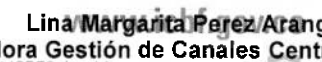
Cordialmente,


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 09 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 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

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 1764845154

Cordial Saludo Lina,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 20 de noviembre de 2025 por medio del canal de Whatsapp, en el cual peticionario anónimo señala lo siguiente:

Se comunica vía whatsapp peticionario (a) quien refiere "Respetados señores del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF: Por medio de la presente, deseo poner en conocimiento del Instituto una serie de situaciones graves que estarían ocurriendo al interior de la empresa Comware, actual operador de la línea de atención del ICBF. Considero indispensable que estas conductas sean revisadas, ya que afectan directamente el bienestar y la integridad de quienes atienden una línea tan sensible y esencial para la protección de niñas, niños y adolescentes.

1. Maltrato generalizado hacia el personal

Los trabajadores están siendo tratados de manera inhumana. Se les limita e incluso se prohíbe el uso del baño, bajo afirmaciones como que "no tienen derecho a usar tiempo para ir al baño porque se les paga por contestar llamadas". Este tipo de restricciones vulnera la dignidad humana y las normas laborales básicas.

Adicionalmente, se reportan tratos humillantes, gritos, descalificaciones y expresiones denigrantes por parte de algunos supervisores, quienes manejan los procesos de forma personal y no profesional. Muchas de estas personas, por su comportamiento, no deberían tener personal a cargo, pues no evidencian conocimientos ni competencias en gestión humana ni liderazgo.

2. Horarios abusivos y negación de descansos

Con frecuencia se niegan los tiempos de descanso argumentando que "la línea está encolada". Las jornadas y dinámicas laborales superan los límites razonables, afectando la salud física y emocional de los colaboradores.

3. Ambiente de amenaza constante, es común que se amenace a los trabajadores con despedirlos si no cumplen ciertos indicadores, lo que genera un ambiente laboral hostil, de presión extrema y temor permanente. Esta situación provoca una alta rotación, pues muchas personas terminan renunciando ante tal presión. Solicito respetuosamente que este reporte sea revisado con la seriedad que amerita, ya que las condiciones descritas afectan no solo a los trabajadores, sino potencialmente a la calidad del servicio que se brinda a la ciudadanía en una línea tan importante para la protección de la niñez. Agradezco la atención prestada y quedo atenta a cualquier información adicional que pueda requerirse. Agrega que ya ha puesto en conocimiento esta inconformidad ante el operador, pero no ha recibido ninguna respuesta.

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, negamos categóricamente que exista una política, directriz o práctica institucional que limite o prohíba el uso del baño a cualquier trabajador. La Unión Temporal garantiza el acceso irrestricto a los servicios sanitarios y jamás ha emitido instrucciones que vulneren la dignidad humana, contamos con protocolos claros de pausas activas, tiempos de descanso y autocuidado, los cuales son socializados en inducciones y reforzados de manera periódica. Del mismo modo, rechazamos la afirmación de que se presenten tratos humillantes, gritos o descalificaciones como práctica general por parte de supervisores.

El operador cuenta con un área de gestión humana encargada de velar por la formación continua en habilidades de liderazgo y comunicación asertiva, así como de atender cualquier queja formal que llegue a su conocimiento.

Por otra parte, las jornadas laborales implementadas cumplen con la legislación vigente y se encuentran previamente informadas y aceptadas por los colaboradores. En ningún caso se exceden los límites legales, los tiempos de descanso están establecidos y garantizados. La Unión Temporal no utiliza amenazas de despido como mecanismo de presión. La gestión se realiza con base en indicadores de desempeño previamente definidos y socializados, propios de cualquier operación de Contact Center. El seguimiento de indicadores tiene como propósito garantizar la calidad del servicio, no generar miedo o hostilidad, cualquier afirmación sobre un "ambiente laboral de temor permanente" no corresponde a la dinámica institucional ni se encuentra respaldada por reportes formales dentro de los canales establecidos.

Para finalizar, los niveles de rotación se encuentran dentro de los parámetros habituales del sector y no se derivan de presiones indebidas, sino de las condiciones propias de este tipo de operación, las cuales incluyen formación continua, adaptación al producto ICBF y naturaleza del Contact Center. A la fecha, en nuestros registros no se encuentra ningún requerimiento formal por parte del denunciante que describa las situaciones mencionadas. No obstante, reiteramos que todos los canales de atención están abiertos y se garantiza respuesta oportuna cuando una comunicación es radicada conforme a los procedimientos institucionales.

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

