

Al contestar cite este número



Radicado No:

202512520000402911

Bogotá, 17 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. 1764860739

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

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Sede Dirección General
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Página 1 de 2

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 18 de diciembre 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

Bogotá, 16 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 1764860739

Cordial Saludo Lina,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 02 de diciembre de 2025 por medio del canal Portal, en el cual peticionario anónimo señala lo siguiente:

(12/02/2025) 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: "Por medio del presente, me permito expresar algunas situaciones que he venido percibiendo durante el proceso de evaluación y acompañamiento, con el propósito de que puedan ser revisadas y, de ser posible, se adopten acciones que contribuyan a mejorar la experiencia tanto para los agentes como para el propio equipo de calidad.

En varias ocasiones, he recibido mensajes por fuera de mi turno laboral por los líderes de calidad, situación que considero no debería presentarse, ya que afecta el tiempo de descanso y desconexión.

Así mismo, durante los monitoreos en vivo, he notado que los líderes de calidad permanecen en la sesión pero no intervienen oportunamente cuando se evidencian errores; sin embargo, dichos hallazgos sí terminan reflejándose en las afectaciones finales, sin que se me permita subsanar o corregir en el momento.

En algunos casos, los líderes realizan varios monitoreos de forma simultánea, lo que genera demoras en la atención o falta de respuesta durante la actividad, y luego de varias horas (hasta 5, en ocasiones) se me contacta para realizar correcciones o aclaraciones.

También he tenido experiencias donde el trato por parte de algunos líderes no ha sido el más cordial, llegando incluso a respuestas poco respetuosas.

En cuanto al proceso de refutación, recientemente tuve un monitoreo el viernes y solicité el apoyo de mi supervisora para revisarlo el lunes siguiente; sin embargo, me indicó que ya no era posible gestionar la refutación por que el tiempo de refutó era el domingo, cuando no ella ni yo teníamos turno, por lo que tuve que asumir una nota con la que no estaba de acuerdo, lo cual genera frustración.

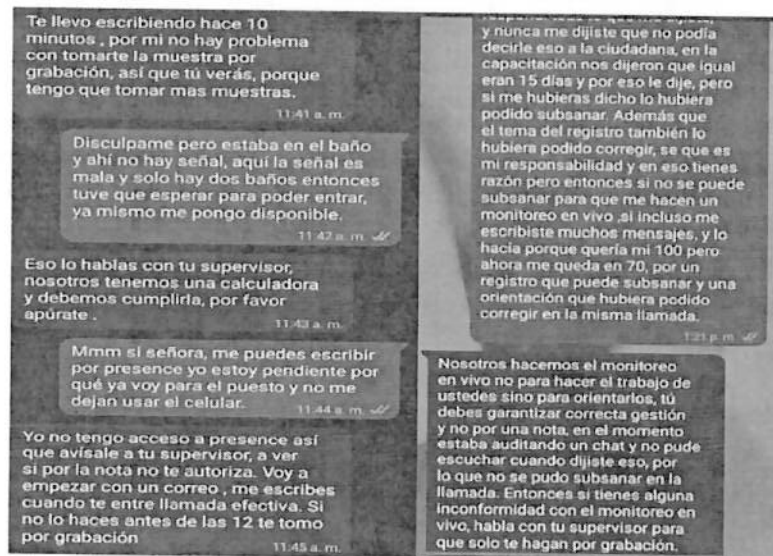
Adicionalmente, considero importante revisar la asignación y rotación de líderes, ya que en una ocasión compartí el nombre de un líder con quien tuve una experiencia difícil, y posteriormente percibi una actitud predisuelta por parte de otros líderes del área hacia mí.

Esta percepción no es únicamente personal; tengo evidencia de que otras compañeras han vivido situaciones similares.

Adjunto dos pantallazos como soporte de lo mencionado, con el ánimo de que puedan tener mayor contexto y visualización de lo ocurrido.

Mi intención al compartir esta información es aportar constructivamente, con el deseo de que se revisen las cargas, los tiempos de gestión y la idoneidad del acompañamiento de algunos líderes, de manera que se garantice un proceso de monitoreo más justo, formativo y coherente con los valores de respeto y mejora continua que promueve la organización.

Agradezco la atención y el espacio para ser escuchada." Se adjuntan dos (02) folios.



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 líderes de calidad, ha desarrollado sus funciones conforme a los principios de respeto, equidad y profesionalismo que rigen el actuar dentro de esta Unión Temporal. Así mismo es de aclarar que no existen evidencias objetivas que respalden la afirmación de que se generen malos tratos hacia los subordinados. Por el contrario, los líderes de calidad han mantenido una comunicación clara y asertiva, orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales y al fortalecimiento del clima laboral, procurando siempre el trato digno y la observancia de los derechos laborales de cada agente a su cargo.

Asimismo, es necesario destacar que el rol del líder de calidad implica la orientación, evaluación y acompañamiento de las tareas asignadas, lo cual puede conllevar llamados de atención o indicaciones correctivas dentro del marco del respeto y la normativa interna. Estas acciones no deben ser interpretadas como manifestaciones de maltrato, sino como parte del ejercicio legítimo de la autoridad funcional, en procura del buen funcionamiento del equipo y el cumplimiento de las metas del Centro de Contacto. En este sentido, se reitera que no se ha vulnerado la dignidad ni los derechos de los colaboradores del Centro de Contacto, actuando siempre con respeto y empatía hacia las personas que trabajan dentro de la operación. Así mismo se hace seguimiento por parte del Coordinador Alvaro Cortes, no solamente con relación a lo indicado por los agentes sino con relación a todo el equipo de trabajo que se menciona.

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

