

Al contestar cite este número



Radicado No: 202412520000121081

Bogotá D.C, 2024-04-22

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 - Reclamo SIM No. 1764073857 (Para consultas cite este número)

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 ASD-IQ, empresa encargada de prestar el servicio de administrar y operar nuestro centro de contacto, y como tal empleador directo del personal que labora para la campaña del ICBF; 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 y de lo cual no se han encontrado falencias en el ejercicio de supervisión.

De la mencionada respuesta adjuntamos copia a la presente.

Desde la Dirección de Servicios y Atención reiteramos la importancia de escalar este y cualquier inconveniente, a título personal, de conformidad con lo reportado en su comunicación, a través de los conductos regulares establecidos por el operador, dado que es importante conocer de primera mano quienes son las personas afectadas, para que de esta manera se puedan revisar y solucionar todos los posibles inconvenientes, a los que hace referencia en su escrito, dado que son temas operativos, los cuales se les puede dar a conocer de manera inmediata al staff y jefes de operaciones. Lo anterior teniendo en cuenta que al realizar este tipo de solicitudes de manera anónima se dificulta la revisión de las situaciones manifestadas. Sin embargo, remitimos respuesta de fecha 17 de abril de abril por parte de la UT-ASD -IQ quienes revisaron a profundidad la solicitud y tomaron acciones en favor del clima laboral.

Es de interés del ICBF, que el clima laboral y el ambiente en el que trabajan los colaboradores para la campaña del ICBF sea el más adecuado, respetuoso y cordial, agradecemos entonces escribir a nuestros correos, con las respectivas evidencias o soportes que den cuenta de lo relatado a: Lina.Perez@icbf.gov.co, Mary.Vanegas@icbf.gov.co y/o Diana. Riaño@icbf.gov.co

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 Asesoría en Derecho en Familia, y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias a través de la línea de WhatsApp: 320 239 1685 de Lunes a Domingo de 8:00 am a 6:00 pm, Chat ICBF de Lunes a Domingo de 6:00 am a 8:00 pm, llamada en Línea y Videollamada de Lunes a Sábado, de 6:00 am a 8:00 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 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**
Anexo: 01 Folio

Para que sirva de legal notificación se fija hoy 23 de Abril 2024 desde las 08:00 A. M., por el término de 5 días hábiles de conformidad con el Decreto 491 de 2020 y el Artículo 69 Ley 1437 de 2011, advirtiendo que la presente notificación se considera surtida 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 Secretaría General

Constancia de Desfijación: El presente AVISO se desfija hoy _____ siendo las 05:00 P.M.

Lina Margarita Pérez Arango
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección Servicios y Atención ICBF Secretaría General

Bogotá, Abril 17 de 2024

Señores:
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR
Mary Paola Vanegas Rodríguez
Supervisor Orden de Compra (E)
Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN – RECLAMO. 1764073857

Cordial Saludo Mary,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 26 de Marzo de 2024, por medio del portal, en el cual peticionario Anónimo señala lo siguiente:

(03/26/2024) usuario vía Formulario PQRS informa: "Buenos días, a continuación me permito hacer una sugerencia con relación al proceso de encargo para desempeñar funciones de agente técnico. En días pasados surtió una vacante para el cargo de agente técnico y sentimos que el proceso fue transparente y muy claro; desde un comienzo los supervisores nos explicaron las etapas y como se iba a elegir la persona, así mismo nos citaron a todos a una reunión para bajar la información e incluso incluyeron a los agentes de la sede nacional que al igual que nosotros estuvierón en encargo hasta el mes de diciembre. Ese proceso nos gustó mucho porque sabemos que la compañera que quede realmente lo merece. De allí que nos gustaría que los procesos siguieran siendo de la misma forma y no como se ha presentado antes, a privilegios y?rosca?. La semana pasada conocimos que una colaboradora que estuvo antes en el centro de contacto volvió a su mismo cargo (agente técnico) y no como todos los demás agentes que inician contestando y nuevamente viven todo el proceso. En su caso, desconocemos cómo lo hizo, pero lo curioso es que todas las personas que estamos esperando ser nombrados solo nos dicen esperen no hay cupos, no hay vacantes, pero ella si se le permitió regresar como agente técnico e incluso al segmento donde estaba. Su nombre es Paula Andrea Buriticá, y si bien no conocemos su trabajo, siempre se nos ha hablado de la transparencia y con ella no sabemos porque el privilegio. Así que es un llamado a replicar los procesos que se vivieron para el último proceso en donde todos pudimos participar en igualdad de condiciones. Por ello, nos gustaría que en el próximo encuentro que tengamos con los jefes nos aclaren porque el proceso se dio así, porque incluso preguntando con los compañeros de sede hay personas que están como agentes generas desempeñando otras funciones que porque no hay vacantes y Paula si pudo llegar derecho a retomar como agente técnico".

Dlslalak@gmail.com

UT- ASD-IQ Outsourcing en calidad de Operador del Centro de Contacto dispuesto por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, dando atención y respuesta al reclamo de la referencia, se permite informarle que, como operador, es importante conocer este tipo de dificultades que sin duda nos permitirá trabajar de manera constante en la mejora continua. En tal sentido, hemos analizado las pretensiones interpuestas por el peticionario anónimo, a continuación, presentamos nuestro pronunciamiento:

Es nuestro deber como compañía materializar nuestros valores corporativos como lo son la pasión, la confianza, el compromiso y el espíritu ganador, a través del jefe inmediato, las diferentes áreas

de apoyo de la operación y de nuestra compañía, es por ello que, adelantamos acciones de formación, bienestar, fortalecimiento en habilidades y competencias a los colaboradores para que su labor se preste de la manera más efectiva y eficiente, generando un buen ambiente laboral, sentido de pertenencia y fidelización del capital humano.

Con respecto a los hechos que señala el peticionario nos permitimos informar que para este caso el proceso de contratación se generó de manera transparente cumpliendo con los requisitos de selección mediante la cual se adelantaron todas las etapas la cual, de acuerdo con las necesidades de la operación se suplió de manera externa, no obstante, se reitera que el proceso de contratación es a discreción del empleador con el fin de dar cumplimiento a lo establecido a los acuerdos llegados con el ICBF. Como UT reiteramos al peticionario la importancia de escalar este tipo de solicitudes a título personal de conformidad con lo reportado en su comunicación, a través de los conductos regulares establecidos y que son de conocimiento de los colaboradores del centro de contacto, de allí que como UT se puedan adelantar las acciones a lugar. Lo anterior, teniendo en cuenta que, al realizar este tipo de solicitudes sin datos personales dificulta la revisión de las situaciones manifestadas.

Por último, notificamos al peticionario que la UT Grupo ASD e IQ Outsourcing viene fortaleciendo diferentes espacios internos de comunicación para lograr potenciar ambientes óptimos de convivencia, participación y retroalimentación entre los colaboradores de todos los niveles. Entre los principales canales se tienen implementados los siguientes:

Comité de Convivencia Laboral:

- a. IQ Outsourcing: SeguridadySaludeneltrabajo@iq-online.com
- b. Grupo ASD: Convivencia@grupoasd.com.co

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (Copasst):

- c. IQ Outsourcing: SeguridadySaludeneltrabajo@iq-online.com
- d. Grupo ASD: Copasst@grupoasd.com.co

Estos comités están habilitados para que los colaboradores de la UT Grupo ASD e IQ Outsourcing puedan presentar sus inquietudes, sugerencias, reclamaciones y peticiones para el análisis y respuesta a lugar.

Cordialmente,



Jose Anyelo Saenz Villamil
C.C. 80.758.739 de Bogotá
Gerente de Cuenta Centro de Contacto ICBF
IQ OUTSOURCING S.A.S