

Al contestar cite este número



Radicado No: 202412520000133251

Bogotá D.C, 2024-04-30

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. 1764085453 (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.

De todas formas, desde la Dirección de Servicios y Atención reiteramos la importancia de escalar este tipo de solicitudes y cualquier inconveniente, a título personal, de conformidad con lo reportado en su comunicación. Lo anterior teniendo en cuenta que al realizar este tipo de solicitudes de manera anónima se dificulta la revisión de las situaciones manifestadas, ya que reiteramos que el operador viene cumpliendo con las obligaciones contractuales exigidas en el Acuerdo Marco de Precios y las demás relacionadas con las normas relativas al Código Sustantivo del Trabajo.

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**
Anexo: 01 Folio

Para que sirva de legal notificación se fija hoy 02 de mayo 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 25 de 2024

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Lina Margarita Pérez Arango

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN – RECLAMO. 1764085453

Cordial Saludo Lina,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 10 de Abril de 2024, por medio del Chat, en el cual peticionario Anónimo señala lo siguiente:

04/10/2024. Se comunica vía chat peticionario (a) refiere "por medio de la presente, quiero manifestar la inconformidad que tenemos varias compañeras en aseguramiento del Centro de contacto, en cuanto a que hemos visto con preocupación como dos agentes: Jessica Acosta y Leidy Colorado ponen reclamos y están inconformes con el segmento, generando divisiones y malestar, pues, se quejan por todo y difaman el segmento, dejando mal al área y al equipo, me parece que los supervisores y formadores hacen excelente trabajo y que por la subjetividad de dos personas no se puede desdibujar el buen proceso del área, por eso estoy inconforme que se les empodere y se crean importantes y es relevante que se les ponga atención, ya que una manzana podrida daña las demás, por lo que es fundamental que las cambien del segmento si están inconformes, pero no es justo que hablen mal de la empresa que nos aporta bastante, es importante que los jefes conozcan esto y le sepan dar manejo a esto, por el hecho de que desdibuja la buena labor de la empresa, solo por comentarios mal intencionados, puesto que se quejan por todo y no es justo, solo queríamos poner esto en conocimiento y que se tomen las medidas respectivas". No brinda mayor información.

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 señalan, nos permitimos aclarar que estos casos serán analizados al interior con el fin de corroborar si existe alguna presunta irregularidad, cabe aclarar que, la UT implementa acciones para un buen ambiente laboral y el correcto desempeño de las funciones asignadas al personal contratado, enfatizando la vigilancia y control de cerca a las oportunidades de mejora que se manifiestan. 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