

Al contestar cite este número



Radicado No: 202512520000195761

Bogotá D.C, 2025-07-07

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. 1764616018

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 nuestro centro de contacto, 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 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 viernes, de 8:00 am a 5:00 pm, Chat ICBF, de lunes a sábado de 8:00 am a

www.icbf.gov.co



Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No.64c - 75
PBX: /601) 4377630 - Bogotá - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Página 1 de 2

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Cecilia De la Fuente de Lleras

Dirección de Servicios y Atención

CLASIFICADA



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 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 puede consultar en la página web <https://www.icbf.gov.co/>.

Cordialmente,

Lina Margarita Pérez Arango

Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto.

Dirección de Servicios y Atención.

Clasificación de la información **CLASIFICADA**

Para que sirva de legal notificación se fija hoy 08 de julio de 2025 desde las 08:00 OA. MM., 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.



Sede de la Dirección de Servicios y Atención
Avenida carrera 68 No. 64c - 75

PBX: /601) 4377630 - Bogotá - Colombia

www.icbf.gov.co

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

Página 2 de 2

01 8000 91 8080

Bogotá, julio 07 de 2025

Señores:
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR
Lina Margarita Pérez Arango
Supervisor Orden de Compra Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RECLAMO – SIM 1764616018

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 junio de 2025 por medio del canal de Portal Web, en el cual petionario anónimo señala lo siguiente:

06/13/2025. Se comunica via chat petionario (a) quien refiere. Este reclamo tiene como objetivo solicitar ser escuchados y lo remitiremos a los medios de comunicación de ser necesario, ya que consideramos que no se nos presta la atención necesaria. Somos parte del segmento de correos y estamos experimentando una carga laboral tan alta que está afectando nuestra salud. Nos sentimos desamparados, puesto que, de las cuatro supervisoras, solo una tiene un conocimiento adecuado de la gestión. Recibimos amenazas por no cumplir con indicadores de productividad, anulaciones y cambios de peticiones, pero al solicitar apoyo en el piso, las supervisoras, como Sandra y Claudia, suelen estar ausentes, tardan en responder y, en ocasiones, brindan orientaciones incorrectas. Cuando surgen problemas, se desentienden y nos culpan a los agentes. Además, el equipo de formación no se siente presente, no actualiza el material y no colabora con las supervisoras, dejando a nuestro segmento en un estado de abandono. Llevamos una semana enfrentando fallas en el aplicativo, SIM y, en lugar de recibir apoyo, solo recibimos amenazas sobre el incumplimiento de metas, lo cual es inaceptable. La carga de trabajo es abrumadora y no podemos ni siquiera almorzar debido al estrés. Las supervisoras minimizan nuestra situación, sugiriendo que el trabajo es fácil, pero no gestionan adecuadamente. La persona encargada de las ampliaciones, Nathary Gonzales, no las realiza por falta de compromiso. Las supervisoras, como Claudia y Sandra, no solo tardan en responder, sino que también orientan de manera errónea y, al llegar las afectaciones, nos culpan. Su enfoque se centra en lo administrativo, sin preocuparse por el bienestar de los agentes, quienes enfrentan dudas y problemas para cumplir con los indicadores. En lugar de buscar soluciones, juzgan y atacan. Como recomendación, sería ideal que se estableciera un solo turno para mejorar la situación. Es preocupante que, al solicitar permisos para citas médicas o diligencias, estas no sean concedidos, lo que limita la posibilidad de realizar actividades personales durante los extensos horarios laborales. Además, las supervisoras, tanto antes de iniciar el turno como al finalizar, ejercen una presión constante al enviar tareas a los grupos fuera de los horarios establecidos. La falta de empatía es evidente, ya que se priorizan ciertas preferencias para ascensos, lo que nos priva de oportunidades al favorecer a personas ajenas a nuestras almas. Es importante señalar que este segmento no está tan sencillo como se sugiere, y el estrés y cansancio son palpables, no somos máquinas, sino individuos que enfrentan desafíos, y la diferencia radica en que recibimos una remuneración inferior, lo que no justifica la presión y amenazas que sufrimos. ¿Acaso han tomado el tiempo para escuchar a cada uno de sus agentes y conocer su situación? Si no alcanzamos los niveles de productividad, es porque estos son excesivamente altos y requieren de un análisis y apoyo que las supervisoras o formadoras no brindan de manera efectiva. Es fundamental resolver las fallas del sistema y reconocer que muchos de nosotros enfrentamos problemas. La motivación es escasa, ya que, aunque las supervisoras y formadoras pueden tener incentivos, este segmento es el más agobiado, y muchos dependemos del empleo, pero no percibimos que las herramientas y el apoyo sean adecuados. Además, los nuevos empleados no reciben la orientación necesaria, y aquellos que están enfermos, si hablan, los echan, siempre dejando a los mismos de siempre a cargo de las responsabilidades en el área. Los antiguos se consideran con el derecho de gritar y dar órdenes, sin brindarnos la oportunidad de aprender de las tareas que se realizan. Esto, lejos de dañar el drive, como se afirma que son los nuevos. Esto refleja la falta de apoyo y conocimiento por parte de los supervisores, quienes brillan por su ausencia. Cuando solicitamos ayuda, la respuesta suele ser que, al venir de la línea 141, deberíamos saberlo todo. Además, las supervisoras tienden a favorecer a su círculo cercano "la rasca" en la asignación de tareas y ascensos.

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:

Con relación a las acciones y acompañamiento que adelantan los supervisores del centro de contacto, debemos confirmar que, a través del Coordinador Nacional y Supervisión se adelantan varios puntos de control enfocados en la garantía de aspectos tales como: unificación del conocimiento, alineación de metodologías para brindar herramientas técnicas formativas, manejo de competencias en la comunicación asertiva, oportunidad, calidad en el seguimiento y acompañamiento al personal asignado. Herramientas como, el monitoreo a los grupos de trabajo a través de los diversos grupos de WhatsApp, programación de "saltos de nivel" con todo el personal del segmento (que a propósito se adelantará en próximas semanas) y reuniones internas de seguimiento con el staff han permitido trabajar sobre el reconocimiento al desempeño y mitigar las oportunidades de mejora susceptibles en el relacionamiento humano y corporativo. Así mismo se adelantaron reuniones de salto de nivel con el segmento de Correos por parte del Coordinador Nacional Carlos Gonzales. Por otra parte, se va a programar seguimiento de los saltos de Nivel con los equipos a partir del 02 de julio del presente año, con el fin de verificar las situaciones de clima laboral que se están presentando.

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