Al contestar cite este número

Radicado No: 202512520000195591

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. 1764617893

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

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 Perez 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 0A. 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.

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

Bogotá, 7 de julio de 2025

Señora
Lina Margarita Pérez Arango
Supervisor
Orden de Compra
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Ciudad

Asunto: Respuesta derecho de petición - Reclamo SIM 1764617893.

Carlos Andrés Vizcaino Diaz, actuando en calidad de gerente de proyectos del Centro de Contacto ICBF de la Unión Temporal BPO COMWHAPP (en adelante la "Unión Temporal"), mediante la presente, doy respuesta al derecho de petición del asunto recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el trece (13) de junio de 2025, por medio del canal de correo electrónico, en los siguientes términos:

1. **Sobre las instalaciones físicas y condiciones laborales:**

Desde la Unión Temporal, reiteramos nuestro compromiso con la garantía de un entorno laboral digno, seguro y adecuado para el desarrollo de las funciones de todos nuestros colaboradores. Las instalaciones actualmente dispuestas han sido adaptadas de acuerdo con los lineamientos normativos mínimos establecidos por la legislación colombiana, y periódicamente se realizan adecuaciones y mejoras, teniendo en cuenta observaciones, auditorías internas y condiciones operativas.

Se han dispuesto zonas de descanso, espacios ventilados, acceso a servicios sanitarios en condiciones higiénicas, y mobiliario adecuado para el desarrollo de actividades administrativas y operativas. Adicionalmente, se atienden los reportes que los colaboradores realizan a través de los canales internos, lo que nos permite hacer correctivos oportunos cuando se identifican oportunidades de mejora.

2. **Sobre las citas médicas y la atención de asuntos personales:**

En lo relacionado con la asistencia a citas médicas, la Unión Temporal no ha implementado políticas que limiten o nieguen el derecho que tienen los colaboradores a atender

situaciones de salud; entendemos plenamente que la atención médica es una prioridad, y por ello se ha instruido a los líderes de área para que gestionen los permisos respectivos de manera flexible y humana, siempre que el colaborador realice la solicitud con la debida anticipación o, en casos urgentes, informe a la mayor brevedad posible.
Es menester precisar que, en los casos donde se ha solicitado la reprogramación de actividades laborales por razones médicas, se ha procurado dar soluciones razonables, procurando el equilibrio entre las necesidades del servicio y el bienestar de los colaboradores.

3. **Relacionamiento con el jefe directo:**

Es necesario destacar que el rol del supervisor implica la orientación, evaluación y seguimiento 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 área de Correos, actuando siempre con respeto y empatía hacia las personas que trabajan dentro de la operación. Por otra parte, se realizó un espacio de sensibilización con cada uno de los grupos del segmento, actas que adjuntamos a la presente comunicación.

4. **Sobre la comunicación de cambios operativos y de producto ICBF:**

En cuanto a los cambios que se presentan en aspectos relacionados con los productos o servicios ofrecidos por la entidad, la comunicación hacia los equipos de trabajo se ha venido desarrollando mediante diversos canales: reuniones presenciales y virtuales, correos electrónicos institucionales, y publicaciones en los medios internos de información (Aula virtual).

Si bien pueden existir momentos de alta dinámica operativa que generan ajustes rápidos, siempre se ha procurado garantizar que la información llegue de forma clara y oportuna a las áreas correspondientes. En caso de que algún colaborador no reciba la información de manera completa o a tiempo, se invita a hacer uso de los canales internos para elevar dicha situación y así tomar las acciones correctivas del caso.

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 puntales, 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,

Carlos Andrés Vizcaino Diaz
Gerente de Proyectos y Servicios
Unión Temporal BPO COMWHAPP