

Al contestar cite este número



Radicado No: 202512520000315291

Bogotá D.C, 2025-10-01

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. 1764754358

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 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

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBF Colombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBF Colombia

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 Perez Arango

Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto.

Dirección de Servicios y Atención.

Clasificación de la información **CLASIFICADA**

Hoy se fija al 02 de octubre de 2025, a las 11:00 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

www.icbf.gov.co

@icbfcolombia

icbfcolombia

icbfcolombia

ICBF Colombia

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 2 de 2

Bogotá, 30 de septiembre de 2025

Señora:

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

ASUNTO: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN - RECLAMO SIM 1764754358

Cordial Saludo Lina,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 18 de septiembre de 2025 por medio del canal de Whatsapp, en el cual peticionario anónimo señala lo siguiente:

Se comunica vía WhatsApp, peticionario(a), para reportar "Quisiera elevar un reclamo de manera anónima respecto al comportamiento de la supervisora Deisy Judith Serna Olivero, encargada de la línea de Chat de ICBF. Actualmente, se presentan diversas situaciones que considero deberían ser conocidas por su jefe inmediata, Vanesa. La señora Deisy demuestra constantemente una falta de liderazgo y empatía hacia el equipo que tiene a cargo. Trata a los colaboradores como simples números, ejerciendo presión excesiva únicamente por resultados, sin considerar las condiciones humanas ni emocionales de quienes trabajan bajo su supervisión. Entre las situaciones más preocupantes están: La negativa constante a permitir pausas mínimas para ir al baño, generando incomodidad e incluso afectaciones físicas en el equipo. La presión interna que ejerce cuando alguien se retrasa o no alcanza los objetivos diarios, sin considerar contextos o condiciones particulares. La falta de reconocimiento del tiempo extra trabajado: hay colaboradores que han cumplido jornadas extendidas sin que se les reponga el tiempo, ni se les brinde ningún tipo de compensación. El trato despectivo y poco profesional en los canales internos de comunicación, especialmente en el grupo de ayuda de WhatsApp, donde responde de forma sarcástica o humillante cuando alguien tiene dudas. Esto ha llevado incluso a que una persona renuncie por no soportar más ese ambiente. La generación de un ambiente laboral tóxico, que ha impactado negativamente en la salud mental de varios compañeros. De hecho, una persona del equipo se encuentra actualmente en tratamiento psicológico debido al nivel de presión que enfrenta a diario. Lamentablemente, muchos no se atreven a hablar por temor a represalias, ya que la supervisora constantemente menciona que "en ningún lado van a conseguir un trabajo mejor o con mejor sueldo", lo cual genera un ambiente de miedo y sumisión. Considero que estas situaciones deben ser conocidas y atendidas por la directora Vanesa. No es justo que personas jóvenes, con vocación y deseos de aportar, terminen con su salud mental deteriorada por culpa de una gestión tan deshumanizada. Agradezco que se tome esta petición con la seriedad que merece y, sobre todo, que se actúe para mejorar las condiciones laborales y el bienestar de los colaboradores". Sin embargo, peticionario(a) comenta que el maltrato hacia los coladores, inicio desde noviembre del 2024.

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 la supervisora Deissy Serna, 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, la supervisora ha 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 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 Línea Nacional, actuando siempre con respeto y empatía hacia las personas que trabajan dentro de la operación. Así mismo se hará seguimiento por parte del Coordinador Nacional Vanessa Orozco y Jose Penagos.

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