TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

3559

12500/SIM 1761114509
Bogotá D.C.,

ICBF-Cecilia de La Fuente de Lleras
Al contestar cite No.: S-2018-175314-0101
Fecha: 2018-04-02 16:04:25
Enviar a: ANONIMO
No. Folios: 2

Estimado(a):
ANÓNIMO
Peticionario no suministra los datos de ubicación.
Para publicación en Cartelera de la Sede de la Dirección General

ASUNTO: Derecho de Petición - Reclamo SIM No. 1761114509 (Para consultas cite este número)

Respetado(a) Niño(a),

De manera atenta nos permitimos informar, que hemos recibido tu petición, la cual quedó registrada en nuestro sistema, donde manifiestas: *"señala que Laura de 5 años de edad, se comunicó el día de hoy y la asesora Vanesa Romero le dice "que era una imbécil, una tonta" (...)".*

Al respecto de tu reclamo se realiza la búsqueda de la interacción del caso en mención, y es importante aclarar que en la operación no trabaja una asesora con el nombre de Vanesa Romero sin embargo al revisar las interacciones se identifica que te atendió la asesora **July Perilla** y efectivamente encontramos oportunidades de mejora en la atención que te brindó la asesora July Perilla, frente a los tiempos de espera, sin embargo también es importante aclarar que la asesora no usó las palabras que mencionas en el reclamo. Por lo anterior teniendo en cuenta que la prestación del servicio a través del canal telefónico y virtual del ICBF se encuentra tercerizado a través del operador **Outsourcing S.A**, se procedió a realizar el requerimiento a dicho operador como empleador directo de la asesora en mención, con el fin de que se tomen las medidas correspondientes de acuerdo a los hechos evidenciados, en aras de garantizar un servicio oportuno y con calidad a todos nuestros usuarios.

Finalmente te pedimos disculpas por las molestias e inconvenientes que el manejo inadecuado de la asesora haya podido generar y agradecemos la información suministrada, la cual constituye un gran aporte para la Dirección de Servicios y Atención de la Sede de la Dirección General del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en aras de garantizar un servicio eficiente y oportuno a todos nuestros niños, niñas y adolescentes.

Si requieres información sobre trámites en curso, orientación relacionada con oferta institucional, obtener asesoría en crisis o en Derecho en Familia, y/o quejas sobre la prestación de los servicios, lo podrás realizar las 24 horas del día a través de nuestros

Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 03 días del mes de Abril de 2018, a las 10: 00 A. M., de conformidad con lo establecido en el Artículo 69 Ley 1437 de 2011, por el término de 5 días, 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 Sede Nacional

Constancia de Desfijación: El presente AVISO se desfija hoy 09.04.18 siendo las 5:00 PM.

Lina Margarita Pérez Arango
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional

canales de atención: línea gratuita 01-8000-91-8080, página web www.icbf.gov.co, opción *Solicitudes PQRDS*, *Chat ICBF*, *Videollamada* o *Llamada en Línea.*

Recuerda que si deseas presentar una denuncia sobre vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo podrás realizar a través de la línea 141 o por cualquiera de nuestros canales de atención.

3559

Cordialmente,

LINA MARGARITA PÉREZ ARANGO
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto.
Dirección de Servicios y Atención.

Elaboró: Cristian Silva

Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 03 días del mes de Abril de 2018, a las 10: 00 A. M., de conformidad con lo establecido en el Artículo 69 Ley 1437 de 2011, por el término de 5 días, 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 Sede Nacional

Constancia de Desfijación: El presente AVISO se desfija hoy 09-04-18 siendo las 5:00 PM.

Lina Margarita Pérez Arango
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional