COPIA AMARILLA

República de Colombia
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras
Dirección de Servicios y Atención

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

7043

12500 / SIM 1761181280
Bogotá D.C.,

ICBF-Cecilia de La Fuente de Lleras
Al contestar cite No. : S-2018-360165-0101
Fecha: 2018-06-25 11:18:23
Enviar a: ESPERANZA PITO MARULANDA
No. Folios: 1

Señora:
ESPERANZA PITO MARULANDA
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. 1761181280

Respetada Señora,

De manera atenta nos permitimos informar, que hemos recibido su petición, la cual quedó registrada mediante el radicado del asunto, de la siguiente manera: *"Hoy he marcado a las 2 am para reportar una emergencia y la atención que recibí, fue mala por no decir que fue pésima. Esta semana me acercaré a una oficina aquí en Cali para que me expliquen para que en realidad sirve la línea 141, y porque tienen personas que no están capacitadas para ayudar a los niños en situaciones de riesgo. Si uno cómo ciudadano no denuncia entonces está mal y pasamos hacer cómplices silenciosos, pero a donde puede acudir uno si se llamó a la policía y a él dichoso número y lo único que dijeron es que no podían hacer nada, por esa acción tardía de la justicia es que pasan cada día más tragedias con los niños en este País (...)".*

Teniendo en cuenta que la prestación del servicio del centro de contacto se encuentra tercerizado a través del operador **IQ Outsourcing** se procedió a realizar el requerimiento a dicho operador como empleador directo de los asesores que atienden la línea, con el fin de que se tomen las medidas correspondientes, en aras de garantizar un servicio oportuno y con calidad a todos nuestros usuarios.

Es así como dicha empresa a través de oficio nos informa su compromiso de garantizar una adecuada atención por parte de los profesionales que atienden la línea, en los siguientes términos: *"Agradecemos nos permitan conocer en detalle, el número de abonado telefónico por el cual se comunicó la Señora Esperanza Pito el día 6 de junio del 2018, así como el nombre del agente que le atendió. Lo anterior permitirá fijar nuestro análisis en la comunicación recibida y sin duda, trabajar de manera constante en la mejora continua de nuestros procesos, buscando la excelencia y apropiación del conocimiento en nuestros Asesores".*

Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 26 días del mes de junio 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 03 07 18 siendo las 5:00 PM.

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

Finalmente, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar pide disculpas por las molestias e inconvenientes que el manejo inadecuado del asesor le haya podido generar y le agradece su comunicación la cual nos ayuda a mejorar la prestación de nuestros servicios en todos nuestros canales de atención. Por lo anterior agradecemos nos suministre la información solicitada, citando el número de radicado **1761181280**, lo 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 usuarios. De igual manera quedamos atentos a responder sus peticiones y aclarar sus inquietudes a través de los diferentes canales de atención con que cuenta el ICBF los cuales se relacionan al final de esta comunicación.

Si requiere 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 podrá realizar las 24 horas del día a través de nuestros 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*.

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

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 26 días del mes de junio 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 03 07.18 siendo las 5:00 PM.

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