



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



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

ICBF-Cecilia de la Fuente de Lleras
Al contestar cite No. S-2018-424055-0101

Fecha: 2018-07-24 11:30:49

Enviar a: FEDERICO GARCIA

No. Folios: 2

12500 / SIM 1761204826
Bogotá D.C.,

Señor:

FEDERICO GARCÍA

Correo electrónico: fedgarci@gmail.com

ASUNTO: Derecho de Petición - Reclamo SIM No. 1761204826

Respetado Señor,

De manera atenta nos permitimos informar, que hemos recibido su petición, interpuesta a través de correo electrónico, la cual quedó registrada mediante el radicado del asunto.

Al respecto de su reclamo: *"Mediante comunicación de Derecho de Petición remitido por vía Correo Electrónico fedgarci@gmail.com, con fecha 05 de julio del 2018; Federico García informa que se ha comunicado por los medios llamada virtual, video chat y chat, sin embargo, están caídos, por lo que indaga que puede realizar en su proceso. (Se evidencia SIM TAE No. 31777746)"*.

En atención a su comunicación, nos permitimos informar que se revisó junto con el operador IQ Outsourcing, las inconformidades manifestadas en su solicitud, con el fin de tomar las medidas del caso, así las cosas y de acuerdo con la revisión efectuada, se concluye:

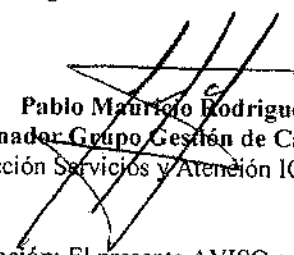
IQ Outsourcing en calidad de Operador del Centro de Contacto, dispuesto por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, dando atención y respuesta al reclamo de la referencia, se permite informarle que se adelantaron las validaciones pertinentes y en tal sentido, observamos que el 09 de julio de 2018 se documentó una gestión sobre la petición No. 31777746, en los siguientes términos: Al respecto, como operadores del Centro de contacto del ICBF, es importante conocer este tipo de dificultades que sin duda nos permitirá trabajar de manera constante en la mejora continua, para garantizar la disponibilidad de los canales dispuestos para la atención a los niños, niñas, adolescentes y Ciudadanía en general.

En tal sentido y teniendo en cuenta que a través del canal de correo electrónico, el peticionario ha expresado sus inquietudes y solicitudes, las mismas se han atendido de manera oportuna, es así como el día 29 de junio del 2018 le fue solicitada una ampliación con respecto a sus necesidades, teniendo como objetivo dar trámite a su

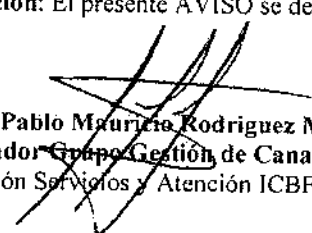
Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c - 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

*Cambiando el mundo
de las familias colombianas*

Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 25 días del mes de Julio de 2018, las 10: 00 A. M., de conformidad con lo establecido en el Artículo 69 Ley 1437 de 2011, por el término de 5 días, advirtiéndole que la presente notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.


Pablo Mauricio Rodríguez Morales
Coordinador Grupo Gestión de Canales Centro de Atención (E)
Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional

Constancia de Desfijación: El presente AVISO se desfija hoy 31.07.18
siendo las 5:00 PM.


Pablo Mauricio Rodríguez Morales
Coordinador Grupo Gestión de Canales Centro de Atención (E)
Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional



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



solicitud, la cual fue atendida y direccionada al área competente que tiene conocimiento del proceso; es importante mencionar, que los números de teléfonos ilustrados en cada una de las respuestas corresponde al país de Colombia en la ciudad de Cali, ciudad en donde se encuentra el proceso en relación con la solicitud del peticionario.

Así las cosas, presentamos excusas por la desafortunada experiencia en su interacción y reiteramos nuestra invitación a utilizar nuestros diferentes canales de atención virtuales, como son llamada en línea, correo electrónico (atencionalciudadano@icbf.gov.co) y video llamada, canales mediante los cuales podrá acceder desde la página web www.icbf.gov.co.

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.

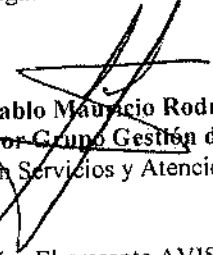
Recuerde que si desea presentar una denuncia sobre vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo podrá realizar a través de la línea 141 o por cualquiera de nuestros canales de atención.

Cordialmente,

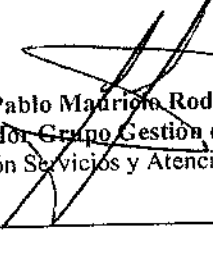

PABLO MAURICIO RODRÍGUEZ MORALES
Coordinador Grupo Gestión de Canales de Atención (E)
Dirección de Servicios y Atención

Elaboró: Cristian Silva 

Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 25 días del mes de Julio de 2018, las 10: 00 A. M., de conformidad con lo establecido en el Artículo 69 Ley 1437 de 2011, por el término de 5 días, advirtiéndole que la presente notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.


Pablo Mauricio Rodríguez Morales
Coordinador Grupo Gestión de Canales Centro de Atención (E)
Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional

Constancia de Desfijación: El presente AVISO se desfija hoy 31.07.18
siendo las 5:00 PM.


Pablo Mauricio Rodríguez Morales
Coordinador Grupo Gestión de Canales Centro de Atención (E)
Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional