13 NOV

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

GOBIERNO DE COLOMBIA

ICBF-Cecilia de La Fuente de Lleras
Al contestar cite No. : S-2018-642350-0101
Fecha: 2018-10-30 13:52:27
Enviar a: TALIDA CESIA FLORES PEINADO
No. Folios: 2

12500 / SIM 1761291097
Bogotá D.C.,

Señora:
TALIDA CESIA FLORES PEINADO
Calle 7 No. 5 – 80
Barrio: Linda Sabana
El Paso - Cesar

ASUNTO: Derecho de Petición - Reclamo SIM No. 1761291097 (Para consultas cite este número)

Respetada Señora,

Con toda atención nos permitimos informarle que hemos recibido su solicitud la cual ha quedado registrada con el número del asunto, en la que nos informa lo siguiente: *"además agradecer a la psicóloga Adriana Díaz por la gestión que realizaron, ya que el día de hoy se acercó la policía, me dijeron que habían llamado de allá informando mi situación, hablaron conmigo, la verdad yo sentí un poco de miedo pero me están brindando el apoyo y el día de hoy ya me siento mucho mejor" (...)".*

Es grato manifestarle nuestro agradecimiento por la confianza depositada en nuestra institución, quien ha resuelto sus inquietudes y necesidades de forma integral, para el ICBF la atención de todos sus canales es una prioridad, razón por la cual se han destinado los recursos necesarios para lograr una atención personalizada las 24 horas del día a través de nuestros diferentes canales de servicio, los cuales están relacionados al final de este oficio, así mismo es un placer indicarle que este tipo de manifestaciones resaltan la labor realizada por el personal que labora para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, y nos anima a continuar prestando un servicio con calidad, calidez y oportunidad a todos nuestros usuarios en beneficio de la protección integral de todos los niños, niñas y adolescentes y las familias colombianas. Por lo cual se procedió a hacer extensiva su felicitación a la asesora, **Adriana Díaz**, del Centro de Contacto a través del operador **IQ Outsourcing** empresa encargada de prestar el servicio de administrar y operar los servicios telefónicos y virtuales del ICBF a través de la Línea 141, para que continúe prestando un servicio humano y desinteresado a todos nuestros usuarios.

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 las 24 horas del día a través de nuestros canales de atención, Línea Gratuita Nacional: 01-8000-91-8080, correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co y en la página web www.icbf.gov.co, opciones: Solicitudes PQRDS, Chat ICBF, Videollamada o Llamada en Línea.

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, de las líneas de WhatsApp: 320 239 16 85 – 320 239 13 20 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

