

34-34015-21

18 FEB 2019

Archivar

Bogotá,

009 70

Señor:
Anónimo

Asunto: Petición - Queja- SIM 1761399179 de fecha 7 de febrero de 2019.

En mi calidad de Coordinadora del Centro Zonal Usaqué me permito dar respuesta a su queja, la cual dice: "el servicio en el Centro Zonal es pésimo, toca con turno y lo demoran a uno toda la mañana solo para brindar una información, en mi caso llegué a las 8 de la mañana y pude ser atendida hasta las 3 de la tarde solo para que me dieran la información y la citación para iniciar mi trámite (conciliable) dentro de 5 meses, añadido a esto días antes de la fecha programada de la citación, me llaman a decirme que la citación se cancelaba y que esta sería reprogramada para el mes de febrero, esto sucedió a mediados de diciembre y a la fecha no me han llamado nuevamente para asignar la cita, lo cual me parece una falta de respeto, pues tanto tiempo para esperar la citación para que el ultimas me la cancelen, lo cual hace que lleve un año esperando hacer efectivo el trámite que solicite inicialmente (reconocimiento voluntario de paternidad)", reclamante agrega "además me he intentado comunicar con el centro zonal todos los días pero nunca contestan el teléfono y el día que se comunicaron con migo, llamaron una sola vez y me dejaron un mensaje de voz, lo cual también me parece una falta de respeto que no se comuniquen directamente con los peticionarios sino que dejen esos mensajes además con la información incompleta sin datos de la persona que se comunica ni nada". Por lo anterior se solicita pronta intervención del ICBF."

Dentro de lo descrito por usted, no se encuentra algún nombre o identificación que nos permitiera realizar una investigación concreta, ya que en el Centro Zonal se llevan a diario muchos casos, sin embargo, ofrecemos una disculpa por la situación presentada y se informa que de todos modos a finales de enero se hizo una reorganización dentro de las Defensorías de Familia con el fin de generar mayor rapidez en el servicio que presta el Centro Zonal Usaqué.

Esta comunicación se publica en la cartelera del Centro Zonal Usaqué, toda vez que es una queja anónima y que no se tiene la dirección.

Cordialmente,



LIZBETH CUELLAR GOMEZ

Coordinadora Centro Zonal Usaqué

Proyectó: Maria Puentes-- Apoyo a Coordinación