



Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Cecilia De la Fuente de Lleras

Dirección de Servicios y Atención

GRUPO DE GESTIÓN DE CANALES CENTRO DE CONTACTO
CONFIDENCIAL



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Al contestar cite este número



Radicado No: 201912520000006471

Ciudad, 2019-06-07

Señora:

MARCELA RAMÍREZ

Correo electrónico: margye20@gmail.com

ASUNTO: Respuesta Derecho de Petición – Reclamo SIM No. 1761497545 (Para consultas cite este número)

Respetada señora,

De manera atenta la Dirección de Servicios y Atención del ICBF le informa que recibió su petición presentada mediante el radicado del asunto. En la que manifiesta lo siguiente: *"Se comunica la señora Marcela Ramírez, en calidad de tía del menor de edad [REDACTED] debido a que el día 21/05/2019 el menor llamó a la línea 141 del ICBF para interactuar, pero la asesora Marisol Díaz cuelga la llamada, porque [REDACTED] puede pronunciar bien la letra R, lo cual le dificultó para indicar su apellido, la señora Marcela desea poner una queja ante la asesora por lo sucedido; ya que [REDACTED] se sintió mal porque no comprendieron su apellido, de igual [REDACTED] alcanzó a indicar en la llamada el nombre su edad y lugar de residencia. (...)".*

Teniendo en cuenta que la prestación del servicio telefónico y virtual del ICBF se encuentra tercerizado a través del operador **IQ Outsourcing** se procedió a realizar en conjunto con dicho operador, como empresa encargada de administrar el centro de contacto del ICBF, las respectivas revisiones de la interacción sostenida con la asesora Marisol Díaz Ruiz.

En tal sentido, analizando la pretensión de su reclamación y los registros de la interacción atendida, por la asesora, se evidencia que la agente omite en varias oportunidades la aplicación de los protocolos de atención establecidos en el centro de contacto, dificultando la comunicación y originando la correspondiente inconformidad.

Por último, es importante mencionar que el operador **IQ Outsourcing** como empleador directo de la asesora en mención, procede a generar la respectiva retroalimentación, seguimiento y acción disciplinaria, de acuerdo a los hechos evidenciados con el fin de garantizar que este tipo de situaciones no se vuelvan a presentar.

Por lo anterior extendemos nuestras más sinceras disculpas tanto a usted como a Julian por las molestias ocasionadas, y le invitamos a continuar comunicándose con nuestra línea; de igual manera le agradecemos por poner en conocimiento su inconformidad, ya que con ello contribuye al fortalecimiento



ICBFColombia

www.icbf.gov.co



@ICBFColombia



@icbfcolombiaoficial

Sede Dirección General
Avenida carrera 68 No.64c – 75
PBX: 437 7630

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080



Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras
Dirección de Servicios y Atención
GRUPO DE GESTIÓN DE CANALES CENTRO DE CONTACTO
CONFIDENCIAL



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

de las estrategias de mejora continua que esta Entidad debe emprender frente a los diversos procesos y procedimientos que se adelantan en pro de la protección de la niñez y la adolescencia de nuestro País.

Es de anotar que la Misión del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar consiste en Trabajar con calidad y transparencia por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas. Por lo cual procuramos contar con profesionales idóneos para prestar un excelente servicio, destacando que todos nuestros procesos son de manera pública y puede acceder a través de nuestra página web www.icbf.gov.co.

Si requieren información sobre programas, trámites y servicios del ICBF, consulten nuestro portafolio de servicios en la página web, ingresando al enlace: <https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf>. También podrán 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 en la página web www.icbf.gov.co, opciones: Solicitudes PQRDS, Chat ICBF, Videollamada o Llamada en Línea.

Recuerden que, si desean reportar un caso por presunta vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo podrán 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

Por Aviso: Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 10 días del mes de junio de 2019, 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 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 14-06-19 siendo las 5:00 PM.

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

ICBFColombia

www.icbf.gov.co

@ICBFColombia

@icbfcolombiaoficial

Sede Dirección General
Avenida carrera 68 No.642 – 75
PBX: 437 7630

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080