

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: 201912520000011541

Bogotá, 2019-06-13

Señores:

CLÍNICA NUESTRA

Correo electrónico: trabajosocial.ibague@clinicanuestra.com

ASUNTO: Respuesta Derecho de Petición – Reclamo SIM No. 1761504755 (Para consultas cite este número)

Respetados señores,

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: "(...) indicando que la asesora Diana García le recibió una petición el día 28 de mayo de 2019 a favor de [REDACTED] identificado con registro civil [REDACTED] comenta que la asesora le brindó el número de radicado 17615504393 el cual no pertenece al caso del menor de edad en cuestión, por lo cual desea manifestar su inconformidad ya que al dar un número errado dificulta que sea agregada información nueva a la petición por parte de la clínica, teniendo en cuenta que ese número fue guardado en la historia del infante (...)".

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 Diana García.

En tal sentido, analizando la pretensión de su reclamación se evidencia que el agente Luis Hernando Correa Carvajal procede a registrar la información que usted agrega al caso, y refiere que lo sucedido con el número de radicado pudo ser un error operativo, no obstante, todo lo que usted comunicó está registrado correctamente en el sistema de información misional - SIM en el número de petición correcto.

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 y en aras de fortalecer el debido cuidado en la información que se suministra a los usuarios de nuestros canales de atención.

Sea esta la oportunidad para ofrecer excusas por la imprecisión cometida al momento de notificar el número de radicado de la petición por parte de la asesora Diana García.

Extendemos nuevamente nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas, y le invitamos a continuar comunicándose con nuestra línea; de igual manera le agradecemos por poner en conocimiento su

www.icbf.gov.co

ICBFColombia

@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

inconformidad, ya que con ello contribuye al fortalecimiento 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 y 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 14 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 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 20-06-19 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. 34c – 75
PBX: 437 7630

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080