

2023



# 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: 201912520000013941

Bogotá, 2019-06-17

Señores:

**EPS FAMISANAR**

Correo electrónico: [tsocialpoblacional@famisanar.co](mailto:tsocialpoblacional@famisanar.co)

**ASUNTO: Respuesta Derecho de Petición – Reclamo SIM No. 1761505132** (Para consultas cite este número)

Respetados señores,

De manera atenta la Dirección de Servicios y Atención del ICBF les informa que recibió su petición presentada mediante el radicado del asunto. En la que manifiesta lo siguiente: *“desea expresar su inconformidad con la atención brindada en el Centro de Contacto por el agente de línea nacional Jhon Alexander Torres Monroy, ya que se comunicó el día de hoy y le dio a conocer el caso de dos menores de edad, refiere que se cayó la llamada y ya había brindado previamente toda la información y datos de contacto de la EPS, por tanto al comunicarse nuevamente el agente ya había salido de turno, expresa que él debió devolver la llamada por cuestiones de ética, además solo habían pasado diez minutos, por tanto cuestiona el que hacer y la atención del agente (...)”*.

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 las interacciones sostenidas con nuestras líneas de atención.

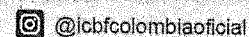
En tal sentido, analizando la pretensión de su reclamación, se evidencian diversas oportunidades de mejora en la atención y el cumplimiento del trámite y procedimiento por parte del asesor John Alexander Torres Monroy.

De acuerdo a lo anterior es importante mencionar que el operador **IQ Outsourcing** como empleador directo del asesor 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.

Extendemos 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 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.



[www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)



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  
nacional**

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](http://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: [atencionciudadano@icbf.gov.co](mailto:atencionciudadano@icbf.gov.co) y en la página web [www.icbf.gov.co](http://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 18 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 25-06-19 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](http://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