

7214



Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Cecilia De la Fuente de Lleras

Dirección de Servicios y Atención

GRUPO DE GESTIÓN DE CANALES CENTRO DE CONTACTO

PÚBLICA



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Al contestar cite este número



Radicado No: 201912520000013911

Bogotá, 2019-06-17

Señor(a):

CIUDADANO(A)

Peticionario no suministra los datos de ubicación

Para publicación en Cartelera de la Sede de la Dirección General

ASUNTO: Respuesta Derecho de Petición – Reclamo SIM No. 1761505369 (Para consultas cite este número)

Respetado(a) señor(a),

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 vía chat ciudadana quien indica “Necesito reportar un caso de poca corresponsabilidad y negligencia que afectan los derechos integrales de una adolescente de 14 años, llevo 5 llamadas a la línea 141, me remiten a la línea nacional, me comunico con Deisy Johana, quien en la mitad de la llamada, es decir 30 minutos en comunicación me cuelga la llamada, me comunico nuevamente me dicen que ella está ocupada que vuelva a llamar, me mantienen en línea para recibir el reporte y finalmente me cuelgan, por lo cual quiero manifestar mi molestia por las barreras que he encontrado al comunicarme a la línea de ICBF”. Peticionaria refiere “donde para ningún ciudadano encuentra fácil reportar las situaciones gracias a la demora y formas irrespetuosas de funcionarios yo alcancé a comunicar todos los datos de la menor de edad y la situación, por eso mismo solicité se me comunicara con la funcionaria quien me manda a decir que está ocupada” Ciudadana manifiesta “Por favor tomen medidas frente a la complejidad de reportes por la línea, el número corto resulta ser más sencillo para los ciudadanos, ese número largo, desde ahí complican la comunicación con el sistema de ICBF; espero llegue este llamado a los que deben atender nuestras solicitudes y la funcionaria Deisy de la línea nacional (...)”.*

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 oportunidades de mejora en el proceso de atención y transferencia por parte de las asesoras Deysi Johanna Ramírez Gómez y Leidy Viviana Salazar Narváez respectivamente, dificultando la comunicación y originando la correspondiente inconformidad.

Por lo anterior, 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

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

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, advirtiéndole 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

4186



Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Cecilia De la Fuente de Lleras

Dirección de Servicios y Atención

GRUPO DE GESTIÓN DE CANALES CENTRO DE CONTACTO PÚBLICA



El futuro
es de todos

GOBIERNO
de Colombia

a las asesoras mencionadas; 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.

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 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



ICBFColombia

www.icbf.gov.co



@ICBFColombia

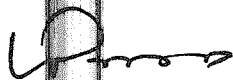


@icbfcolombiaoficial

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

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

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