



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: 201912520000018701

Bogotá, 2019-06-20

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. 1761508358 (Para consultas cite este número)

Respetado(a) señor(a),

De manera atenta la Dirección de Servicios y Atención del ICBF le informa recibió su petición presentada mediante el radicado del asunto. En la que manifiesta lo siguiente: *“Se comunica reclamante dando a conocer que el día 30 de mayo a las 9 de la noche, mediante la línea 141, con la asesora Leidy Salazar, quien le brinda como respuesta “señor usted no se cansa de reportar”, adicionalmente reclamante refiere que “le dije que debía agregar algo más al caso, ella no me presta atención, me deja en espera 10 minutos hasta que se cae la llamada”. Al momento de comunicarse nuevamente, lo atiende un asesor quien da a conocer que Leidy no se encuentra disponible, pero que se realizó el registro correspondiente, por lo que reclamante refiere que se ingresa una información incompleta (...)”*.

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 Leidy Viviana Salazar.

En tal sentido, analizando la pretensión de su reclamación se evidencia que la agente maneja la llamada de manera cortés y amable, maneja un tono adecuado de la voz, realiza debido registro de la información, retoma la interacción dentro de los tiempos establecidos, no se evidencia conductas inadecuadas en la agente como risas o susurros con otra persona, tampoco que la asesora haya indicado al ciudadano “usted no se cansa de reportar”. No obstante lo anterior, sí se evidencia oportunidad de mejora, teniendo en cuenta que por la particularidad del caso que gira en torno al reconocimiento de paternidad, custodia y alimentos, al momento de brindar la información se mostró confusa. Razón por la cual la asesora Leidy Viviana Salazar Narváez, remite al peticionario al Centro Zonal.

Finalmente es importante aclarar que, por la hora de la interacción, en el centro de contacto no contamos con Abogados Especializados en ese momento que pudiesen atender su comunicación, lo cual debió haberle explicado la asesora en su momento. Sin embargo y teniendo en cuenta lo sucedido, desde el equipo de Abogados se procedió a realizar comunicación telefónica con usted, en aras de aclarar todas las dudas sobre el trámite que actualmente está adelantando en el ICBF, y de esta forma garantizar una orientación más completa.



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 21 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 28-06-19 siendo las 5:00 PM.



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

2.



Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Cecilia De la Fuente de Lleras

Dirección de Servicios y Atención

GRUPO DE GESTION DE CANALES CENTRO DE CONTACTO
PÚBLICA



El futuro
es de todos

Centro de
Contacto

Es importante mencionar que el operador **IQ Outsourcing** como empleador directo de la asesora en mención, procede a generar la respectiva retroalimentación y seguimiento a la asesora, 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 por parte de la asesora Leidy Viviana Salazar.

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 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.

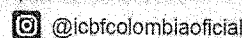
Cordialmente,

LINA MARGARITA PÉREZ ARANGO
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto.
Dirección de Servicios y Atención.

Elaboró: Cristian Silva



www.icbf.gov.co



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

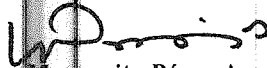
Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 21 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 28-06-19
siendo las 5:00 PM.



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