

Al contestar cite este número



Radicado No: 201912520000026991

Bogotá, 2019-06-28

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. 1761518634 (Para consultar 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: "(...) así mismo pongo conocimiento la poca colaboración de las personas que trabajan en la línea 141 del ICBF, que de manera poco ética profesional, cuelgan el teléfono y no reciben peticiones, a solicitud del interesado; el día 10 de junio del año en curso 2019, me comuniqué a esta línea, la primera persona en atenderme me colgó el teléfono, cuando volví a comunicarme la funcionaria de este Call Center de nombre Jeniffer Sánchez me negó ayudarme a colocar una queja, solidarizándose laboralmente con la primera persona que atendió el teléfono. Así mismo les pongo en conocimiento que denunciaré a esta Entidad a la Procuraduría y a las entidades encargadas de proteger los derechos de los niños y a la sección de delitos informáticos, ya que de manera extraña me llegan respuestas de páginas no oficiales de esta Entidad dando supuestas respuestas a peticiones (...)"

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 por parte de las asesoras Adriana Delgado Pinzón y Jennifer Lizeth Sáenz Velandia, dificultando la comunicación y originando la correspondiente inconformidad.

Por lo anterior, es importante mencionar que el operador **IQ Outsourcing** como empleador directo de las asesoras en mención, informa a través de oficio del día 26 de junio de 2019 que procedió a generar la respectiva retroalimentación, seguimiento y acción disciplinaria 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 esto 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.

De igual manera reiteramos que frente a su inconformidad con respecto a "(...) el silencio administrativo positivo realizado en mi contra por la funcionaria que lleva el proceso del menor (...) en el Centro Zonal Engativá (...)" se registró en su momento el número de petición SIM **1761518613** y se direccionó al centro zonal Engativá, teniendo en cuenta que es la autoridad administrativa la competente para aclarar el trámite que se lleva frente a un Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos, del cual ya recibió respuesta por parte del centro zonal en términos de ley.

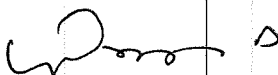
Frente a lo mencionado por usted: "ya que de manera extraña me llegan respuestas de páginas no oficiales de esta entidad dando supuestas respuestas a peticiones (...)" de su parte no se adjuntó la evidencia de las mencionadas respuestas, sin embargo se procedió a validar con el operador del Centro de Contacto y no encontramos trazabilidad en el correo de atención al ciudadano del envío de respuestas extrañas a su usuario de correo electrónico específicamente.

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: atencionalcidudano@icbf.gov.co y en la página web www.icbf.gov.co, opciones: Solicitudes PQRDS, Chat ICBF, Video llamada o Llamada en Línea.

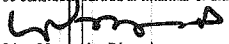
Recuerde que, si desea reportar un caso por presunta vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo podrá realizar a través de la Línea 141, de las líneas de WhatsApp: 320 239 16 85 – 320 239 13 20 o por cualquiera de nuestros canales de atención.

Cordialmente,

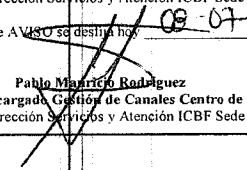

LINA MARGARITA PÉREZ ARANGO
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto.
Dirección de Servicios y Atención.

Elaboró: Cristian Silva 

Por Aviso: Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 02 días del mes de julio 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 02-07-19 siendo las 5:00 PM.


Pablo Mauricio Rodríguez
Coordinador Encargado Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional