



Al contestar cite este número



Radicado No: 201912520000027011

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 – Sugerencia SIM No. 1761519548 *(Para consultas cite este número)*

Respetado(a) señor(a),

Con toda atención nos permitimos informarle que hemos recibido su solicitud la cual ha quedado registrada con el número del asunto, en la que nos informa lo siguiente:“(...) Se comunica ciudadano para felicitar a la Agente del Centro de Contacto Andrea Castellanos por su oportuna información y su excelente gestión. (...)”.

Es grato manifestarle nuestro agradecimiento por la confianza depositada en nuestra institución, quien ha resuelto sus inquietudes y necesidades de forma integral; para el ICBF la atención de todos sus canales es una prioridad, razón por la cual se han destinado los recursos necesarios para lograr una atención personalizada las 24 horas del día a través de nuestros diferentes canales de servicio, los cuales están relacionados al final de este oficio, así mismo es un placer indicarle que este tipo de manifestaciones resaltan la labor realizada por el personal que labora para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, y nos anima a continuar prestando un servicio con calidad, calidez y oportunidad a todos nuestros usuarios en beneficio de la protección integral de todos los niños, niñas y adolescentes y las familias colombianas; razón por la cual se procedió a hacer extensiva esta felicitación a la asesora **Andrea Castellanos**; a través del operador **IQ Outsourcing**, empresa encargada de prestar el servicio de administrar y operar los servicios telefónicos y virtuales del ICBF, para que continúe prestando un servicio humano y desinteresado a todos nuestros usuarios.

Agradecemos su comunicación la cual nos ayuda a mejorar la prestación de nuestro servicio.

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,

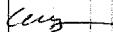


LINA MARGARITA PÉREZ ARANGO

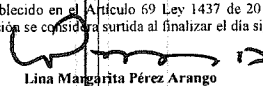
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto.

Dirección de Servicios y Atención.

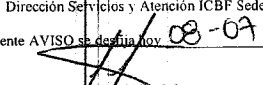
Elaboró: Cristian Silva



Por Aviso: Para que sirva de legal notificación se firma 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, 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 08-07-19 a las 5:00 PM.


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