



Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Cecilia De la Fuente de Lleras

Dirección de Servicios y Atención

GRUPO DE GESTIÓN DE CANALES CENTRO DE CONTACTO

CLASIFICADA



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Al contestar cite este número



Radicado No: 201912520000017781

Bogotá, 2019-06-19

Señores:

INSTITUTO KENNEDY

Correo electrónico: institutokennedy.edu@gmail.com

ASUNTO: Respuesta Derecho de Petición – Información y Orientación con Trámite SIM No. 1761521939 (Para consultas cite este número)

Respetados señores,

En atención a la solicitud de fecha 13 de junio de 2019, registrada con el número del asunto, mediante la cual solicita información del motivo por el cual el ICBF se encuentra cobrando las llamadas que se realizan a la línea 141, ya que le llegó una factura de cobro por parte del operador que maneja, con el presente nos permitimos informarle que:

El Decreto 1078 de 2015, artículo 2.2.12.2.1.14 **Numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY)**, le confiere características especiales, para el caso en concreto a la línea 141, dándoles un "carácter nacional y de acceso universal, de manera que su acceso debe ser posible desde cualquier parte del territorio nacional, por consiguiente, es obligación de todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones adoptarla. Esta numeración no está destinada al uso comercial. Dentro de este esquema se diferencian las siguientes modalidades:

1. Llamadas que no representan ningún costo para el abonado ni para la entidad prestadora del servicio, por lo tanto, los costos deben ser asumidos por el proveedor. Su numeración es de carácter nacional. Dentro de esta modalidad se encuentran los servicios de urgencias tales como Policía, Bomberos y Ambulancia. (...)

Mediante Resolución 4901 del 11 de abril de 2016, la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, asignó un número 1XY al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, el cual se identifica como línea 141 (Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes).



Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Cecilia De la Fuente de Lleras

Dirección de Servicios y Atención

GRUPO DE GESTIÓN DE CANALES CENTRO DE CONTACTO

CLASIFICADA



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

La línea 141, dada la aprobación otorgada por la CRC, es una línea gratuita, con cobertura a nivel nacional, cuyos costos deben ser asumidos por los proveedores de servicios de conformidad con lo previsto en el Decreto 1078 de 2015.

Por lo anterior, la reclamación sobre los cobros realizados con fundamento en las marcaciones a la línea 141, deben elevarse directamente al operador de los servicios de telefonía contratados por el plantel educativo, teniendo en cuenta que la Comisión de Regulación de Comunicaciones es quien comunicó directamente a todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones sobre la asignación de la línea 141 para el servicio de Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes, la cual se enmarca dentro de las disposiciones contenidas en el Decreto 1078 de 2015, mencionado.

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: atencionalciudadano@icbf.gov.co en la página web 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 20 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 27-06-19, 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

@ICBFColombia

@icbfcolombiaoficial

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

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080