

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Cecilia De la Fuente de Lleras
Direccion de Servicios y Atencion
GRUPO DE GESTION DE CANALES CENTRO DE CONTACTO
CLASIFICADA



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 concultas cite pate mámbro)

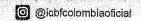
Respetados señores,

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, parael 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 servicioy, 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 tajes 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).



BIENESTAR FAMILIAR

Instituto Colombia no de Blenestar Familiar

Cecilia De la Fuente de L'irras
Direccion de Servicios y Atencion
GRUPO DE GESTION DE CANALES CENTRO DE CONTACTO
CLASIFICADA



La línea 141, dada la aprobación otorgada por la CRC, es una línea gratuita, con cobertura a nivel nacional, cuyos castos deben ser asumidos por los proveedores de servicios de conformidad con lo previs o 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 plante 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 deAtención 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:atencionalciuc adano@ cbf gov.coy en lapágina webwww.icbf.gov.co, opciones: Solicitudes PQRDS, Chat ICBF, Video lamada o Llamada en Línea.

Recuerden que, si desea 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 ganales de atención.

Cordialmente,

LINA MARGARITA PÉREZ ARANGO

Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto.

Dirección de Servicios V Atención.

Elaboro: Cristian Silva

ICBFColombia

Por Aviso: Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 20 dias 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 dias, advirtiendo que la presente notificación se considera purida al finalizar el dia siguiente al retiro del aviso.

Lina Margarita Perez Arango

Coordinadora Gestion de Canales Centro de Contacto Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacion

Constancia de Desfijación: El presente AVISO se desfrance 27-06-19 siendo las 5:00 PM

Lina Margarita Perez Arango Coordinadora Gestian de Canales Centro de Contacto Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional

www.icbf.gov.co

🖸 @ICBFColombia

@ @icbfcolombiaoficial

Sede Direccion General Avenida carrera 68 No. 64c – 75 PBX: 437 763

Linea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080