

Al contestar cite este número



Radicado No:
201912520000062361

Ciudad, 2019-07-31

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 - Reclamos SIM No. 1761550770 (Para consultas 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: *"Se comunica reclamante, indicando que la asesora Lizeth Vásquez del canal de atención vía WhatsApp del Centro de Contacto del ICBF, no le prestó una atención adecuada, indicando que le brindó el número de radicado [REDACTED] para que le informara acerca de la evolución del proceso, en el cual la asesora le informo que estaba "cerrado y no le podía brindar más información acerca del mismo". Refiere que la asesora "no realizó preguntas" para determinar si aplicaba realizar una nueva denuncia, agregando que no fue asertiva en la comunicación. Por lo anterior se solicita pronta verificación del ICBF."* Con la presente nos permitimos informarle que:

Teniendo en cuenta que la prestación del servicio de los canales de atención del ICBF, se encuentran tercerizados 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 Lizeth Vásquez.

Analizando la pretensión de su reclamación y los registros de la interacción atendida, por la asesora Lizeth Vásquez, se evidencia que efectivamente brinda asesoría correcta al ciudadano en relación a la solicitud del mismo, no obstante si se evidencia una oportunidad de mejora del ciudadano en cuanto el orden que debió dársele a la interacción que presuntamente genero la inconformidad e incomodidad.

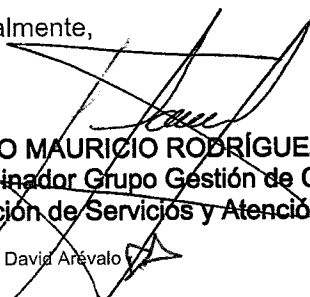
Por lo anterior extendemos nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas, y le agradecemos por poner en conocimiento su inconformidad, ya que con ello contribuye al fortalecimiento de las estrategias de mejora continua que esta Entidad debe emprender frente a los diversos procesos y procedimientos que se adelantan en pro de la protección de la niñez y la adolescencia de nuestro País. Cabe aclarar que de acuerdo a los hallazgos evidenciados y las oportunidades de mejora presentadas por parte de la agente; **IQ Outsourcing** procedió a realizar las respectivas retroalimentaciones, con el fin de evitar que las mismas se vuelvan a presentar.

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 PQRS, Chat ICBF, Videollamada o Llamada en Línea.

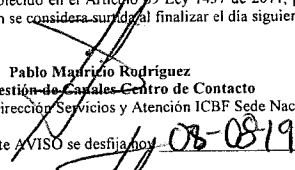
Recuerde que, si desea reportar un caso por presunta vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo podrá realizar a través de la Línea 141, de las líneas de WhatsApp: 320 239 16 85 – 320 239 13 20 o por cualquiera de nuestros canales de atención.

Cordialmente,

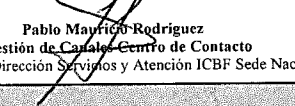

PABLO MAURICIO RODRÍGUEZ MORALES
Coordinador Grupo Gestión de Canales (E)
Dirección de Servicios y Atención

Elaboró: David Arévalo

Por Aviso: Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 1 días del mes de agosto de 2019, a las 10:00 A. M., de conformidad con lo establecido en el Artículo 89 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.


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

Constancia de Desfijación: El presente AVISO se desfija hoy 08-08-19 siendo las 5:00 PM.


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