



Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Cecilia De la Fuente de Lleras

Dirección de Servicios y Atención

GRUPO DE GESTIÓN DE CANALES CENTRO DE CONTACTO PÚBLICA



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Al contestar cite este número



Radicado No:
201912520000080221

Bogotá, 2019-08-16

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. 1761565704 (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 de la línea 123, quien refiere su inconformidad con el señor Jhon Ordoñez trabajador de la línea 141, ya que el día de hoy, 26 de julio a las 2:00pm, se comunicó a realizar un reporte a policía por violencia física hacia un menor de edad, el cual estaba siendo agredido en vía pública en ese momento. Afirma que el funcionario no brindó las características físicas necesarias para identificar al agresor; añade que solicitó el sentido de la vía en el cual se encontraban sucediendo los hechos, datos necesarios para atender su solicitud, sin embargo, la persona en mención se comportó de forma déspota y finalizó la llamada. Posteriormente afirma que por motivos laborales debe dar por finalizada la interacción (...)*".

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 del asesor Jhon Ordoñez, dificultando la comunicación y originando la correspondiente inconformidad.

Por lo anterior, es importante mencionar que el operador **IQ Outsourcing** como empleador directo del asesor en mención, informa a través de oficio del día 14 de agosto de 2019 que procedió a generar la respectiva retroalimentación, seguimiento y acción disciplinaria al asesor mencionado; de acuerdo a los hechos evidenciados con el fin de garantizar que este tipo de situaciones no se vuelvan a presentar.

ICBFColombia

www.icbf.gov.co

@ICBFColombia

@icbfcolombiaoficial

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

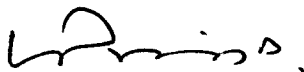
Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 20 días del mes de agosto 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 Perez Arango
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional

Constancia de Desfijación: El presente AVISO se desfija hoy 26-08-19
siendo las 5:00 PM.



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

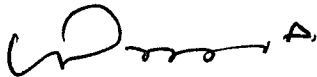
Extendemos nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas, y le invitamos a continuar comunicándose con nuestra línea; de igual manera le agradecemos por poner en conocimiento su inconformidad, ya que con ello contribuye al fortalecimiento de las estrategias de mejora continua que esta 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.

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.

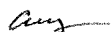
Cordialmente,



LINA MARGARITA PÉREZ ARANGO

Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto.

Dirección de Servicios y Atención.

Elaboró: Cristian Silva 

Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 20 días del mes de agosto 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 Perez Arango
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional

Constancia de Desfijación: El presente AVISO se desfija hoy 26-08-19
siendo las 5:00 PM.



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