

Al contestar cite este número



Radicado No:
201912520000104771

Bogotá, 2019-09-09

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. 1761587781 (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 quien desea manifestar su inconformidad debido a que el día de hoy 17 de agosto de 2019 aproximadamente a las 11:40 am, se comunicó por medio de la línea 141 del ICBF en la cual lo atendieron las agentes Yuli Rojas y Andrea Santana de quienes manifiesta que le colgaron la llamada, por lo que indica que Yuli Rojas le finalizó la llamada con el Artículo 23 de la constitución Política de Colombia, por lo comenta que "solicita que se realice la trazabilidad de la llamadas con el área de Calidad para que determinen la responsabilidad de las dos señoras y a su vez escuchen las llamadas e indiquen si fue grosero por lo que manifiesta que esto no es cierto", adicionalmente menciona que "ya estaba cansado de la espera en línea debido a que le discutía y le alegaba la señora Yuli, relatando que no tiene vocación para trabajar en la compañía debido a que estaba reportando una denuncia de un menor de edad", Por otro lado, afirma que "la primera señora Andrea Santana que lo atendió le estaba realizando la denuncia y le finalizó la llamada en donde no indica el motivo por el cual sucede esto (...)"*.

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 de las asesoras Yuli Rojas y Andrea Santana, dificultando la comunicación y originando la correspondiente inconformidad.

Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 10 días del mes de septiembre 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 16-09-19.
siendo las 5:00 PM.



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

Por lo anterior, es importante mencionar que el operador **IQ Outsourcing** como empleador directo de las asesoras en mención, informa a través de oficio del día 28 de agosto de 2019 que en atención a las oportunidades de mejora derivadas de estos análisis, se efectuaron los procesos de retroalimentación escrita a la colaboradora Yuli Rojas Bohorquez y que se procedió a generar la respectiva retroalimentación verbal a la agente Andrea Santana; por lo anterior se efectuará el respectivo seguimiento y acciones disciplinarias de acuerdo a los hechos evidenciados con el fin de garantizar que este tipo de situaciones no se vuelvan a presentar.

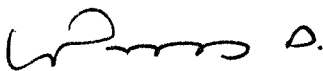
Extendemos nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas, y le invitamos a continuar comunicándose con nuestra línea; de igual manera le agradecemos por poner en conocimiento su inconformidad, ya que con ello contribuye al fortalecimiento de las estrategias de mejora continua que esta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

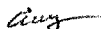
Si requiere información sobre programas, trámites y servicios del ICBF, consulte nuestro portafolio de servicios en la página web, ingresando al enlace: <https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf>. También podrá solicitar asesoría en Derecho en Familia, y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias 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.

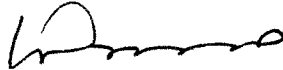
Elaboró: Cristian Silva 

Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 10 días del mes de septiembre 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 16-09-19.
siendo las 5:00 PM.



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