

Al contestar cite este número



Radicado No:
201912520000106621

Bogotá, 2019-09-10

Señor:
JOSÉ JAIBER GIRALDO ARANGO
Correo electrónico: josegiraldo472@gmail.com

ASUNTO: Respuesta Derecho de Petición - Reclamo SIM No. 1761592911 (Para consultas cite este número)

Respetado señor,

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 acerca a la Dirección de Servicios y Atención el señor José Jaiber Giraldo Arango identificado con CC: [REDACTED] manifestando su molestia ante la atención recibida por la asesora Johana Moreno de la línea 141, refiere que se comunicó el día 22 de agosto a las 05:55 pm, en donde le señaló su desacuerdo con respecto a las actuaciones realizadas por la Defensora de Familia que lleva proceso con su hija, en donde la asesora le afirmó que el proceso aún se encontraba abierto y dentro de los términos de ley; omitiendo demás información que se había brindado, por lo que no se sintió escuchado para que le brindaran una acertada orientación y no se tomó su inconformidad sobre las actuaciones de realizadas por la funcionaria, esto le molestó y finalizó la llamada (...)"*.

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 la interacción sostenida con la asesora Johana Moreno.

En tal sentido, analizando la pretensión de su reclamación y los registros de la interacción atendida, por la asesora, se evidencia que la agente omite en varias oportunidades la aplicación de los protocolos de atención establecidos en el centro de contacto, dificultando la comunicación y originando inconformidad de su parte.

Por último, es importante mencionar que el operador **IQ Outsourcing** como empleador directo de la asesora en mención, procede a generar la respectiva retroalimentación, seguimiento y acción disciplinaria a la asesora en mención.

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.

Con respecto a la queja le confirmamos que la misma quedó registrada bajo el radicado 1761592896 del día 23 de agosto de 2019.

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.

De igual manera 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, razón por la cual le invitamos a seguir reportando cualquier hecho que amenace la integridad de nuestros niños, niñas y adolescentes.

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.

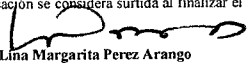
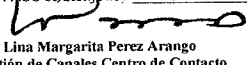
Recuerde que, si desea reportar un caso por presunta vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo podrá realizar a través de la Línea 141, de las líneas de WhatsApp: 320 239 16 85 – 320 239 13 20 o por cualquiera de nuestros canales de atención.

Cordialmente,



LINA MARGARITA PÉREZ ARANGO
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección de Servicios y Atención.

Elaboró: Cristian Silva 

El presente AVISO, sirva de legal notificación se fija hoy a los 11 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, 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 desfijó hoy <u>17-09-19</u> siendo las 5:00 PM.  Lina Margarita Pérez Arango Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional
