

Al contestar cite este número



Radicado No:
202560005000188181

Cali, 2025-10-20

Señor
ANONIMO
La ciudad

ASUNTO: RESPUESTA DERECHO DE PETICION – QUEJA SIM 31850944

Cordial saludo.

En mi calidad de coordinadora del centro zonal Sur del ICBF Valle del Cauca, de manera atenta doy respuesta a la petición tipo queja presentada ante el ICBF presencialmente en Centro Zonal Sur, indicando:

Peticionario anónimo mediante canal de buzón de sugerencias del Centro Zonal Sur, manifiesta *“(…) por favor llamar la atención a Defenso (a) por la forma de atender; pues la actitud es muy pesada, discordial y tiene muy poco tacto para hablar en especial, si se le pregunta algo que no se entiende y debe repetir, o si ella nota que se le lleva la contraria, claro está por la ignorancia del usuario en temas legales. Antes de profesional debe ser persona. Gracias”*

Me permito indicar que se revisó la situación referida y desde ICBF estamos atentos a que la atención al usuario y al ciudadano se base en el código integridad, haciendo alusión a los valores de compromiso, diligencia y justicia, valores que nos deben caracterizar como servidores públicos.

Igualmente, se realiza seguimiento para que los servidores públicos apliquen lo establecido en el decreto 815 de 2018: Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos, específicamente en las competencias profesionales: Comunicación efectiva, utilizando canales de comunicación, en su diversa expresión, con claridad, precisión y tono agradable para el receptor, manteniendo escucha y lectura atenta a efectos de comprender mejor los mensajes o información recibida por parte de peticionarios, entre otros.

www.icbf.gov.co



Finalmente, se agradece que se haya comunicado con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar centro zonal sur, dado que estamos convencidos del interés que muestra su solicitud con el propósito de brindar un mejor servicio, con la calidad y calidez que caracteriza al ICBF.

Atentamente,



AMANDA ELOISA GARZON TORRES
Profesional Universitario
Coordinadora
Centro zonal Sur
ICBF Regional Valle del Cauca

Proyecto/aprobó Amanda Eloísa Garzón Torres Coordinadora CZ Sur