

Al contestar cite este número



Radicado No:
201912520000093571

Bogotá, 2019-09-02

Señor:
JUAN CARLOS SOLORIZANO
Carrera 18 C No. 80 A - 43
Barrio: Urbanización El Limonar
Ciudad

ASUNTO: Respuesta Derecho de Petición - Reclamo SIM No. 1761582560 (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 comunica el señor Juan Carlos Solorzano identificado con cédula de ciudadanía No. 11385727, quien refiere "me acabo de comunicar a la línea 141 y una señora me tiró el teléfono, no sé qué clase de personas trabajan allí". Interacción la cual se lleva a cabo desde el número 3202049044 con una duración de 35 segundos a las 3:41 pm del 12 de agosto de 2019. (...)"*.

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 la asesora Julie Lorena Caro Panqueva, dificultando la comunicación y originando la correspondiente inconformidad.

Por lo anterior, es importante mencionar que el operador **IQ Outsourcing** como empleador directo de la asesora en mención, informa a través de oficio del día 23 de agosto de 2019

17

que procedió a generar la respectiva retroalimentación, seguimiento y acción disciplinaria a la agente Julie Lorena Caro Panqueva, 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 requieren información sobre programas, trámites y servicios del ICBF, consulten nuestro portafolio de servicios en la página web, ingresando al enlace: <https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf>. También podrán 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.

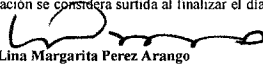
Recuerden que, si desean reportar un caso por presunta vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo podrán realizar a través de la Línea 141, de las líneas de WhatsApp: 320 239 16 85 – 320 239 13 20 o por cualquiera de nuestros canales de atención.

Cordialmente,

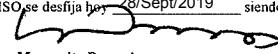

LINA MARGARITA PÉREZ ARANGO
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto.
Dirección de Servicios y Atención.

Elaboró: Cristian Silva

Por Aviso: Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 24 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, advirtiéndose 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 desfija hoy 28/Sept/2019 siendo las 5:00 PM.


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