

Al contestar cite este número



Radicado No: 202412520000133221

Bogotá D.C, 2024-04-30

Señores:

CAFAM URGENCIAS

Peticionario (a) 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. 145107547 (Para consultas cite este número)

Respetuoso saludo,.

De manera atenta nos permitimos informar, que hemos recibido su inconformidad radicada con el número del asunto.

Teniendo en cuenta que la prestación del servicio telefónico y virtual del ICBF se encuentra tercerizado a través del operador, Unión Temporal ASD - IQ, 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, hemos analizado las pretensiones interpuestas por Cafam Urgencias; teniendo en cuenta que la petición ingresa por medio de buzón de sugerencias, observamos que no es claro a que canal de atención hace referencia el peticionario, no obstante, se presume que corresponde al canal de correos ya que al buscar información de la entidad por "Cafam Urgencias" se evidencia peticiones asociadas solamente al correo electrónico unidadpsicosocialurgencias@cafam.com.co. En tal sentido, se analiza la gestión operativa frente a los últimos correos:

SIM	Fecha de ingreso	Fecha de registro y respuesta a la entidad
1764016590	23-feb-24	25-feb-24
1764028337	29-feb-24	4-mar-24
1764038303	7-mar-24	9-mar-24
1764046495	12-mar-24	14-mar-24
1764061062	19-mar-24	22-mar-24
1764089922	9-abr-24	13-abr-24

Los casos reportados por el peticionario y del cual son objeto de revisión, han sido resueltos y respondidos en debida forma a la entidad. Sin embargo, frente a los tiempos de gestión, informamos que el canal de correo electrónico ha presentado un volumen de ingreso considerable, impactando directamente los intervalos de respuesta al peticionario. Con el ánimo de analizar un caso puntual, solicitamos a la entidad "Urgencias Cafam" ampliar las inconformidades o situaciones en específico en los que no se cuenta con registro de SIM a fin de analizar el caso en concreto y tomar las acciones a lugar, validando cual es el correo con el cual realizaron la solicitud objeto de reclamación o cual fue el canal de atención utilizado por la entidad, ya que reiteramos que con la información suministrada lo único que se encontró en el sistema es la información relacionada en el cuadro descrito líneas arriba.

No obstante, es importante mencionar que el ICBF ha dispuesto otros canales de atención diferentes al telefónico para recibir los reportes de vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, tales como:

- Videollamada <https://webrtc.inconcertcc.com/videocall/>
- Llamada en línea <https://webrtc.inconcertcc.com/call/>
- Línea gratuita nacional 01 8000 91 80 80
- Chat ICBF:
<http://chat1-iq.i6.inconcertcc.com/inconcert/apps/webdesigner/ChatICBFV3?token=F73D71C6B86E2272D6885919AAAB4F44>
- WhatsApp a través de los números: 3202391685, 3208655450 o 3202391320.
- correo electrónico atencionalciudadano@icbf.gov.co

A los cuales puede ingresar a través de la página www.icbf.gov.co, de tal manera que pueda hacer uso de estos canales de atención en caso de que el telefónico requiera una espera adicional, por la situación que estamos atravesando en estos momentos de acuerdo con lo explicado líneas arriba.

De igual manera, la invitamos a hacer uso de la línea telefónica, las 24 horas del día y cualquiera de los 7 días de la semana, de tal forma que en próximas comunicaciones pueda hacer uso de la línea de atención, citando el número de radicado de este oficio, pues estaremos dispuestos y atentos a prestar el servicio con calidad, atendiendo el requerimiento que amerite la respuesta y acción del ICBF.

Manifestamos nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas y le invitamos a continuar comunicándose a través de nuestras líneas y canales dispuestos para la atención de la ciudadanía en general.

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 las 24 horas del día los siete días de la semana o por cualquiera de nuestros canales de atención en los horarios anteriormente mencionados.

Finalmente, el ICBF realiza el tratamiento de datos personales en ejercicio propio de sus funciones legales y misionalidad, de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales del ICBF, la cual puede consultar en la página web <https://www.icbf.gov.co/>.

Cordialmente,



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

Clasificación de la información: **CLASIFICADA**

Para que sirva de legal notificación se fija hoy 02 de mayo 2024 desde las 08:00 A. M., por el término de 5 días hábiles de conformidad con el Decreto 491 de 2020 y el Artículo 69 Ley 1437 de 2011, 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 Secretaría General

Constancia de Desfijación: El presente AVISO se desfija hoy _____ siendo las 05:00 P.M.



Lina Margarita Pérez Arango
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección Servicios y Atención ICBF Secretaría General