

Al contestar cite este número



Radicado No: 202412520000121001

Bogotá D.C, 2024-04-22

Señor(a):

CIUDADANO(A)

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. 1764072537 (Para consultas cite este número)

Respetuoso saludo,

De manera atenta nos permitimos informarle, 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, respecto a su petición le informamos que efectivamente se presentaron fallas tecnológicas, lo cual correspondió a una falla de alto impacto sobre el canal de comunicación que afectaba directamente la calidad y administración de las llamadas. Esta incidencia fue de conocimiento por parte de nosotros Dirección de Servicios y Atención del ICBF, así mismo, su resolución implicó ajustes de carácter tecnológico de elevada complejidad por parte del operador y acompañamiento de ICBF. Ahora bien, respecto a lo mencionado por parte de los Controller, la labor que desempeñan garantiza que el Centro de Contacto realicen atención oportuna a la ciudadanía, y por su parte los supervisores tienen dentro de sus tareas dar cumplimiento a los indicadores del personal que tiene a su cargo, lo cual redundará en que se preste adecuados servicios en nuestros canales de atención.

Desde la Dirección de Servicios y Atención reiteramos la importancia de escalar este y cualquier inconveniente, a título personal, de conformidad con lo reportado en su comunicación, a través de los conductos regulares

establecidos por el operador, dado que es importante conocer de primera mano quienes son las personas afectadas, para que de esta manera se puedan revisar y solucionar todos los posibles inconvenientes, a los que hace referencia en su escrito, dado que son temas operativos, los cuales se les puede dar a conocer de manera inmediata al staff y jefes de operaciones. Lo anterior teniendo en cuenta que al realizar este tipo de solicitudes de manera anónima se dificulta la revisión de las situaciones manifestadas. A su vez, compartimos respuesta emitida por el operador el 16 de abril de 2024 respecto de su solicitud y que adjuntamos a la presente respuesta.

En el ICBF le extendemos nuestras más sinceras disculpas por la situación presentada, 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.

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 a través de la línea de WhatsApp: 320 239 1685 de Lunes a Domingo de 8:00 am a 6:00 pm, Chat ICBF de Lunes a Domingo de 6:00 am a 8:00 pm, llamada en Línea y Videollamada de Lunes a Sábado, de 6:00 am a 8:00 pm, así mismo, podrá comunicarse con nuestra Línea Gratuita Nacional: 01-8000-91-8080 de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y contactarnos a través del correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co y en la página web www.icbf.gov.co, opciones: Solicitudes PQRS las 24 horas del día los siete días de la semana.

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 pueden 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**
Anexo: 01 Folio

Para que sirva de legal notificación se fija hoy 23 de Abril 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

Bogotá, Abril 16 de 2024

Señores:
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR
Mary Paola Vanegas Rodríguez
Supervisor Orden de Compra (E)
Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN – RECLAMO. 1764072537

Cordial Saludo Mary,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 22 de Marzo de 2024, por medio del portal, en el cual peticionario Anónimo señala lo siguiente:

(03/23/2024) usuario vía Formulario PQRS informa: "Soy agente de la línea 141 del ICBF, desde el día de ayer la plataforma inconcert ha presentado fallas, motivo por el cual las llamadas se escuchan entre cortadas o no se le entiende nada a los peticionarios, en ocasiones son llamadas que representan un riesgo para menores de edad o manejo de crisis, sin embargo los ciudadanos no comprenden nada de lo que se les está diciendo, como agentes escalamos con nuestros supervisores, pero nos dicen que les demos manejo a las llamadas, que tengamos paciencia cuando nos encontramos limitados a desarrollar nuestras funciones, solamente nos dicen que ya hay un ticket sobre la situación pero no nos dan ningún protocolo de atención a los ciudadanos por otras vías, debido a las interferencias las llamadas se cortan a la mitad dejando registros pendientes, por lo que se escala con controller para garantizar los tiempos de registros y los trámites correspondientes, tiempos que no son respetados ya que se levantan los estados e ingresan llamadas una tras otra y todas con la misma falla, como agentes no sentimos respaldo ante estas fallas ni nos establecen un protocolo de re direccionamiento a otros canales."

UT- ASD-IQ Outsourcing en calidad de Operador del Centro de Contacto dispuesto por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, dando atención y respuesta al reclamo de la referencia, se permite informarle que, como operador, es importante conocer este tipo de dificultades que sin duda nos permitirá trabajar de manera constante en la mejora continua. En tal sentido, hemos analizado las pretensiones interpuestas por el peticionario anónimo, a continuación, presentamos nuestro pronunciamiento:

Es nuestro deber como compañía materializar nuestros valores corporativos como lo son la pasión, la confianza, el compromiso y el espíritu ganador, a través del jefe inmediato, las diferentes áreas de apoyo de la operación y de nuestra compañía, es por ello que, adelantamos acciones de formación, bienestar, fortalecimiento en habilidades y competencias a los colaboradores para que su labor se preste de la manera más efectiva y eficiente, generando un buen ambiente laboral, sentido de pertenencia y fidelización del capital humano.

Con respecto a los hechos que señala el peticionario sobre las presuntas fallas tecnológicas, es importante precisar que, el centro de contacto del ICBF cuenta con varios recursos exclusivos asignados 7 x 24 para resolver las fallas e incidencias que se puedan presentar, además, en caso

de presentar alguna incidencia el equipo de soporte atiende de forma inmediata el requerimiento, justamente para la situación relatada por el peticionario, correspondió a una falla de alto impacto sobre el canal de comunicación que afectaba directamente la calidad y administración de las llamadas. Esta incidencia fue de pleno conocimiento de la Dirección de Servicios y Atención del ICBF, así mismo, su resolución implicó ajustes de carácter tecnológico de elevada complejidad. En cuanto al manejo de los tiempos por parte de los Controller y el manejo de los supervisores, es nuestra responsabilidad como compañía entre otros aspectos, velar por la gestión adecuada la cual se relaciona con el cumplimiento de los acuerdos contractuales (cumplimiento de los indicadores operativos, control de los tiempos y generación de alertas para la mejora), pero salvaguardando la objetividad, la cordialidad, amabilidad y equidad en la toma de decisiones, manejo de relaciones personales y la habilidad para el trabajo en equipo.

Como UT reiteramos al peticionario la importancia de escalar este tipo de solicitudes a título personal de conformidad con lo reportado en su comunicación, a través de los conductos regulares establecidos y que son de conocimiento de los colaboradores del centro de contacto, de allí que como UT se puedan adelantar las acciones a lugar. Lo anterior, teniendo en cuenta que, al realizar este tipo de solicitudes sin datos personales dificulta la revisión de las situaciones manifestadas.

Por último, notificamos al peticionario que la UT Grupo ASD e IQ Outsourcing viene fortaleciendo diferentes espacios internos de comunicación para lograr potenciar ambientes óptimos de convivencia, participación y retroalimentación entre los colaboradores de todos los niveles. Entre los principales canales se tienen implementados los siguientes:

Comité de Convivencia Laboral:

- a. IQ Outsourcing: SeguridadySaludeneltrabajo@iq-online.com
- b. Grupo ASD: Convivencia@grupoasd.com.co

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (Copasst):

- c. IQ Outsourcing: SeguridadySaludeneltrabajo@iq-online.com
- d. Grupo ASD: Copasst@grupoasd.com.co

Estos comités están habilitados para que los colaboradores de la UT Grupo ASD e IQ Outsourcing puedan presentar sus inquietudes, sugerencias, reclamaciones y peticiones para el análisis y respuesta a lugar.

Cordialmente,



Jose Anyelo Saenz Villamil
C.C. 80.758.739 de Bogotá
Gerente de Cuenta Centro de Contacto ICBF
IQ OUTSOURCING S.A.S