12500/ 1761038950
Bogotá D.C.

ICBF-Cecilia de La Fuente de Lleras
Al contestar cite No.: S-2017-672944-0101
Fecha: 2017-12-05 15:37:31
Enviar a: ANONIMO - PUBLICACION EN CART
No. Folios: 5

Señor(a):
ANONIMO
Peticionario no suministra los datos de ubicación.
Para Publicación en Cartelera de la Sede de la Dirección General

ASUNTO: Derecho de Petición Información y Orientación con Trámite SIM No 1761038950 (Para consultas cite este número)

10737

Respetado (a) Señor (a),

De manera atenta nos permitimos informar, que hemos recibido su petición, interpuesta a través de chat, la cual quedó registrada mediante el radicado del asunto. Al respecto de su reclamo: "*Quiero poner una queja en contra de Angie Rivera, coordinadora del segmento de calidad, es una persona que le falta calidad humana y pasa por encima de los demás. Sea cual sea el segmento en el que se desempeñe siempre existe queja de ella y sobre todo porque tiene una obsesión absurda por perseguir a algunas mujeres que trabajan en la campaña ICBF e incluso a algunas de ellas las ha sacado aprovechándose de su cargo lo cual es antiético, exijo que se tomen medidas al respecto dado que estamos cansados de su opresión y abusos. Sabemos de sus relaciones interpersonales con uno de los coordinadores de la campaña, sin embargo esa no es suficiente razón para que tome los temas de manera personal y mezcle los temas laborales con su vida temporal. (...)*"

En atención a su comunicación, nos permitimos informar que de acuerdo a las inconformidades señaladas, por tratarse de temas laborales relacionados con el operador Outsourcing S.A. empresa encargada de prestar el servicio de administrar y operar nuestro centro de contacto, dar respuesta de fondo a sus afirmaciones realizadas por el portal de la entidad, como empleador directo del personal que labora para la campaña del ICBF.

De la mencionada respuesta adjuntamos copia a la presente.

Cabe aclarar que para el cabal cumplimiento de las funciones de vigilancia contractual, la labor de supervisión es desarrollada con el apoyo del equipo de trabajo del Grupo de Gestión de Canales, con quienes se realizan desplazamientos periódicos al lugar en donde se ejecuta el objeto del contrato, con el fin de identificar a través de diferentes actividades, si se requiere la implementación de acciones que permitan mitigar cualquier riesgo; dichas actividades se concretan en la ejecución de mesas de trabajo, reuniones, calibraciones, monitoreos, análisis de las respuestas dadas por los diferentes canales de atención, capacitaciones, revisión de los informes sobre el comportamiento de las líneas y canales,

Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 06 días del mes de Diciembre de 2017, 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 desfija hoy 13.12.17 siendo las 5:00 PM.

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

revisión de mallas de turnos, estudio de los reportes de direccionamientos, incidentes, seguimiento a los desarrollos tecnológicos, entre otras, de lo cual existen los correspondientes soportes.

De igual manera es importante tener en cuenta que los asesores de la operación y cualquier persona se puede acercar al personal del ICBF que se desplaza a la operación y mencionar los hechos concretos, con evidencias de modo, tiempo y lugar que nos permitan hacer una revisión a fondo de las situaciones que se puedan presentar en el desarrollo del contrato con el fin de aplicar las acciones correctivas a que haya lugar en pro de la mejora continua, es importante hacer énfasis en que a la fecha Outsourcing S.A. ha venido cumpliendo con los requerimientos exigidos por parte del ICBF y que las actuaciones mencionadas en su escrito no se han evidenciado por parte del ICBF.

Agradecemos de igual manera escalar inicialmente cualquier inconveniente a través de los conductos regulares establecidos por el operador con el fin de no realizar comentarios generalizados y que sus inquietudes sean atendidas de manera puntual con el fin de no generar un desgaste administrativo a nuestra entidad, razón por la cual agradecemos remitir los respectivos soportes o evidencias de los hechos mencionados con el fin de que tanto el operador como el ICBF pueda tomar las medidas pertinentes.

Si requiere información sobre trámites, orientación relacionada con oferta institucional, obtener asesoría en crisis o en Derecho en Familia, y/o quejas sobre la prestación de los servicios, lo podrá realizar las 24 horas del día a través de nuestros canales de atención: línea gratuita 01-8000-91-8080, página web www.icbf.gov.co, opción Solicitudes PQRDS, Chat ICBF, Videollamada o Llamada en Línea.

Recuerde que si desea presentar una denuncia sobre vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo podrá realizar a través de la línea 141 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.

Anexo: 03 folios

Elaboró: Jazmin Chavarro

Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 06 días del mes de Diciembre de 2017, 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 desfija hoy 13. 12. 17 siendo las 5:00 PM.

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

Solución al Primer Contacto

International Teleservices Champion Award ATA 2008

Bogotá, 04 de diciembre de 2017

Doctora
LINA MARGARITA PEREZ ARANGO
Coordinadora Grupo de Gestión de Canales de Atención
Dirección de Servicios y Atención
Sede de la Dirección General ICBF
Bogotá

Referencia: Respuesta IOT 1761038950

Estimada Dra. Lina,

Teniendo en cuenta la petición en referencia recibida el 16/11/2017 de manera anónima a través del Canal Chat con el contenido que se relaciona a continuación:

DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN
16/11/2017. Se comunica reclamante vía chat manifestando su inconformidad con el formador Andrés Gómez del Centro de contacto de ICBF. Ya que "Primero es una persona muy morbosa, se la pasa hablando de las niñas que contestamos allí, les mira la cola todo el tiempo, se hace detrás para mirarles los senos." Aclara que la señora Sandra Rueda, quien es la jefe del señor Andrés le permite realizar estos actos. Indica "la vez pasada fue a sacar a unas chicas a capacitación y les dijo que tenian que colgar la denuncia para ir a capacitación, ellas le dijeron que no estaba bien eso y les dijo que por eso se quedaban brutas." Finalmente aclara que el señor Gómez "tiene la maña que cuando uno lo saluda él, lo besa a uno y lo apretar durísimo para manosearnos, también cuando saluda a veces se hace el bobo y cuando le manda uno el beso en la mejilla el voltea la cara para que se lo demos en la boca", tomando una confianza "terrible" y poco apropiada sobre las asesoras, además "no sabe nunca nada, se cree jefe" y sus orientaciones siempre son erróneas. Por lo anterior solicita la intervención por parte del área encargada de ICBF, ya que "nadie dice nada porque tienen miedo de perder el trabajo", además la señora Sandra Rueda permite que se presenten estos hechos, quien en su calidad de jefe inmediata tiene preferencias por el señor Gómez.

El día 16/11/2017 se realizó por parte de la Gerencia de Cuenta un focus group con el equipo de formación y las jefes de operación, con el objetivo de validar su percepción frente al trabajo en equipo y el clima al interior del grupo, se dejó claro nuevamente que el apoyo de los 2 líderes dentro de los cuales se encuentra Andres Gómez, es administrativo, debido a experiencia que tienen en dichos temas por ello tienen distribuidas actividades y que lógicamente se acude a ellos en primera instancia por el apoyo que están brindando y que esto nada tiene que ver con preferencias de ninguna especie. El equipo estuvo receptivo y es consciente del apoyo que ellos dos brindan y reconocen que trabajan en equipo y que se apoyan entre todos. De igual manera se les preguntó directamente si han percibido algún manejo inadecuado de parte de Sandra Rueda quien es la Jefe de Operaciones del segmento, frente a lo cual indicaron que no, son conscientes de que ella acude a ellos dos en primera instancia por el apoyo que están brindando, pero no por temas de preferencia pues se deben empoderar frente a las tareas y apoyo que están dando, pero nada más allá. De igual manera hacemos claridad en que a la fecha no hemos detectado ni ha sido reportada, ninguna de las situaciones descritas en el contenido de la petición

respecto al Líder de Formación Andrés Gómez quien viene desempeñando sus labores de manera satisfactoria, respetuosa y eficiente acorde a lo que se le ha delegado.

Frente al contenido de la petición nos permitimos reiterar que por parte de la Gerencia de Cuenta se han generado diferentes espacios con el fin de dar a conocer los canales dispuestos por la compañía para escucharlos, siempre y cuando se cuente con un sustento veraz, objetivo y que sean manifestados de manera respetuosa. Para la compañía es claro el malestar que este tipo de manejo por parte de algunos colaboradores está generando e impactando en el clima laboral de la operación, por lo cual agradecemos se tengan en cuenta las propuestas que hemos enviado para trabajar de manera conjunta y poner freno a este manejo inadecuado e irrespetuoso que se da por parte de algunas personas de la operación, pese a la diversas retroalimentaciones y espacios que hemos generado como compañía para que manifiesten sus inquietudes o inconformidades ya que la compañía no tomará ninguna acción basada en este tipo de anónimos.

Invitamos al peticionario tener en cuenta los siguientes aspectos para manifestar sus inconformidades:

1. Uso de los canales internos de la compañía para escalamiento de sus necesidades, inconformidades y aportes en aras de fortalecer el clima laboral, siendo los temas laborales competencia del empleador al ser responsable del recurso humano contratado en la operación no de ICBF.

2. Los canales del centro de contacto fueron concebidos por el instituto para facilitar el acceso de los ciudadanos que tengan necesidades de asesoría, presentar denuncias y demás objetivos que hacen parte de la misión de ICBF, por lo tanto, siendo nosotros los operadores del contrato debemos ser ejemplo frente al adecuado manejo y uso de los canales y procesos establecidos.

3. Es importante asumir las dificultades o inconformidades con autocontrol, trabajo en equipo y comunicación asertiva, evitando subjetividad y señalamientos.

4. Se reitera la disposición desde la Gerencia de Operaciones y su equipo de staff para escuchar sus inquietudes y necesidades siendo ejemplo de liderazgo y respeto.

5. Lo invitamos a trabajar para alcanzar los mejores resultados enmarcados en un ambiente de tolerancia y el respeto que todos merecemos, sin señalamientos despectivos, subjetivos o descontextualizados.

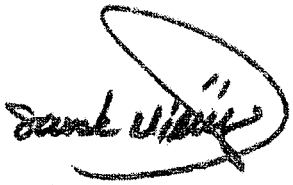
Medios Electrónicos

Solución® al Primer Contacto

International Teleservices Champion Award ATA 2008

En caso de inquietudes o comentarios adicionales estoy a su disposición.

Cordial Saludo,



SANDRA MILENA TRASLAVIÑA V
Gerente de Cuenta
Outsourcing S.A.

Medios Electrónicos