COPIA AMARILLA

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

353

12500/SIM 1761115720
Bogotá D.C.,

Señor(a):
ANÓNIMO
Peticionario no suministra los datos de ubicación
Para publicación en Cartelera de la Sede de la Dirección General

ICBF-Cecilia de La Fuente de Lleras
Al contestar cite No.: S-2018-175290-0101
Fecha: 2018-04-02 15:54:58
Destinatario: ANONIMO
No. Folios: 4

ASUNTO: Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite SIM No. 1761115720 (Para consultas cite este número)

Respetado(a) Señor(a),

De manera atenta nos permitimos informar, que hemos recibido su petición, interpuesta a través del chat de la entidad, la cual quedó registrada mediante el radicado del asunto. Al respecto de su reclamo: *"manifestando su inconformidad, frente a la situación que "se tiene en cuanto al cambio de área de la asesora Ana María Salcedo , trabajadora de Outsourcing, de la cuenta ICBF; ya que no se cumplieron los requisitos previamente establecidos para el ascenso, teniendo en cuenta que la persona nombrada lleva 4 meses en operación de 141, en donde se considera que no cuenta con los conocimientos, ni experiencia establecida para desempeñar el cargo, donde no se le dio la oportunidad a otros asesores con las mismas condiciones. Es importante mencionar que se tiene conocimiento la relación sentimental que sostiene con el formador Mauricio Villanueva, debido a que se ha podido evidenciar las muestras de afecto que no son propias en el contexto laboral, en donde surge la duda si hubo influencias para el cambio de segmento, por lo que se requiere una pronta verificación de la información y gestión de los hechos" (...)".*

En atención a su comunicación, nos permitimos informar que de acuerdo a las inconformidades señaladas en su comunicación, 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, y como tal empresa autónoma de tomar las decisiones que correspondan frente a los movimientos internos de las vacantes que surjan en la operación, dar respuesta de fondo a sus afirmaciones realizadas por el chat 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

Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 03 días del mes de Abril de 2018, 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 09.04.18 siendo las 5:00 PM.

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

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, 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.

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. Teniendo en cuenta que el operador Outosourcing S.A es autónomo para tomar las decisiones que correspondan frente a las necesidades operativas que se presenten.

Si requiere información sobre trámites en curso, 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: 02 Folios

Elaboró: Cristian Silva

Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 03 días del mes de Abril de 2018, 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 09.04.18 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, 15 de marzo de 2018

3559

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 1761115720

Estimada Dra. Lina,

Teniendo en cuenta la petición en referencia recibida el 08/03/2018 de manera anónima a través del Canal Chat con el contenido que se relaciona a continuación:

DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN
03/08/2018. Se comunica vía chat reclamante manifestando su inconformidad, frente a la situación que "se tiene en cuanto al cambio de área de la asesora Ana María Salcedo , trabajadora de Outsourcing, de la cuenta ICBF; ya que no se cumplieron los requisitos previamente establecidos para el ascenso, teniendo en cuenta que la persona nombrada lleva 4 meses en operación de 141, en donde se considera que no cuenta con los conocimientos, ni experiencia establecida para desempeñar el cargo, donde No se le dio la oportunidad a otros asesores con las mismas condiciones. Es importante mencionar que se tiene conocimiento la relación sentimental que sostiene con el formador Mauricio Villanueva, debido a que se ha podido evidenciar las muestras de afecto que no son propias en el contexto laboral, en donde surge la duda si hubo influencias para el cambio de segmento, por lo que se requiere una pronta verificación de la información y gestión de los hechos". Por lo anterior mencionado se solicita colaboración del área encargada.

Frente al contenido de la petición nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

Es importante tener en cuenta que, para los procesos de convocatorias internas o movimientos internos de nuestros agentes, se tienen establecidos indicadores de medición cualitativos y cuantitativos, concepto de jefes inmediatos, evaluaciones, pruebas, entrevista entre otros que apliquen según el cargo o rol a ejecutar, los cuales nos permiten medir su desempeño en el cumplimiento de las labores para las cuales fueron contratados lo cual no necesariamente depende de la antigüedad del colaborador.

Las personas que son seleccionadas para cambio de rol/perfil o como back up (No corresponde a un ascenso sino a un apoyo eventual) que es el caso de la agente Ana María Salcedo, se encuentran en periodo de prueba o encargo, tiempo durante el cual se evalúa su desempeño dentro del nuevo rol y de acuerdo con éste se ratifica o no su continuidad en el mismo; la colaboradora nos ha brindado apoyo como back up de contingencia eventualmente en calidad, con resultados satisfactorios y fue tenida en cuenta tomando como base su desempeño y gestión en línea. Es importante aclarar que no todos los movimientos que se realicen a nivel interno deben pasar por un proceso de convocatoria teniendo en cuenta que las necesidades operativas son diversas y en muchos casos requieren acción inmediata, especialmente cuando se presentan incrementos en tráfico, nuevos lineamientos por parte del cliente, aumento en peticiones y demás aspectos que requieren refuerzo en cuanto a recurso operativo ya que contamos con la autonomía para realizarlos sin que esto tenga porque ser objeto de consulta, divulgación previa a la operación o constituya algún tipo de irregularidad ya que contamos con los soportes necesarios

y el alcance desde nuestro rol para tomar este tipo de decisiones que nada tienen que ver con influencias o preferencia como se menciona de manera descontextualizada, movimientos que además son además notificados a la Dirección de Servicios de ICBF a quien compete conocer el proceso además del colaborador.

Frente a las situaciones descritas entre la agente y uno de los formadores de la cuenta no han sido evidenciadas por parte de sus jefes inmediatos, donde ante una actitud inadecuada que vaya en contravía de la formalidad que requiere el ámbito laboral nos haya llevado a tomar alguna acción disciplinaria con ellos.

De igual manera recordamos al peticionario que el vínculo laboral de los colaboradores mencionados dentro de la petición es con Outsourcing S.A. quien presta sus servicios profesionales al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, por lo cual el medio para manifestar este tipo de inconformidades es a través del operador en su calidad de empleador y encargado del seguimiento y acciones que haya a lugar en determinado momento para los colaboradores.

Invitamos al peticionario tener en cuenta los siguientes aspectos para manifestar sus inconformidades sobre las supuestas irregularidades que se están presentando:

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.

Medios Electrónicos

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, comunicación asertiva y respeto hacia los demás, evitando subjetividad y señalamientos si el interés es aportar a un adecuado clima laboral pues es importante reflexionar acerca de la forma en que nos comunicamos.

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.

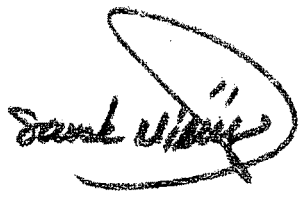
En caso de inquietudes o comentarios adicionales estoy a su disposición.

Cordial Saludo,

Solución al Primer Contacto

International Teleservices Champion Award ATA 2008

GCC ISO 27001



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

Medios Electrónicos

Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 03 días del mes de Abril de 2018, 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 09.04.18 siendo las 5:00 PM.

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