

Al contestar cite este número



Radicado No: 202412520000153091

Bogotá D.C, 2024-05-17

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. 1764110854 (Para consultas cite este número)

Respetuoso saludo,

De manera atenta nos permitimos informar, que hemos recibido su petición, la cual quedó registrada mediante el radicado del asunto. Al respecto de su solicitud nos permitimos informarle que, por tratarse de temas laborales relacionados con el operador, Unión temporal ASD-IQ, empresa encargada de prestar el servicio de administrar y operar nuestro centro de contacto, y como tal empleador directo del personal que labora para la campaña del ICBF; se solicitó a dicho operador dar respuesta de fondo a sus pretensiones. Lo anterior conforme al seguimiento que desde el ICBF debe realizarse para que el operador cumpla a cabalidad con todas las obligaciones contractuales y de ley tanto laboral como contractual que le atañen con los empleados a su cargo y de lo cual no se han encontrado falencias en el ejercicio de supervisión.

De la mencionada respuesta adjuntamos copia a la presente.

De todas formas, desde la Dirección de Servicios y Atención reiteramos la importancia de escalar este tipo de solicitudes y cualquier inconveniente, a título personal, de conformidad con lo reportado en su comunicación. Lo anterior teniendo en cuenta que al realizar este tipo de solicitudes de manera anónima se dificulta la revisión de las situaciones manifestadas, ya que reiteramos que el operador viene cumpliendo con las obligaciones contractuales exigidas en el Acuerdo Marco de Precios y las demás relacionadas con las normas relativas al Código Sustantivo del Trabajo.

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**
Anexo: 01 Folio

Para que sirva de legal notificación se fija hoy 17 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



ICBFColombia



ICBF Colombia



icbf.colombiaoficial



icbfcolombiaoficial

Bogotá, Mayo 10 de 2024

Señores:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Lina Margarita Perez Arango

Supervisor Orden de Compra

Ciudad

REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN – RECLAMO No. 1764110854

Cordial Saludo Lina,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 26 de Abril de 2024, por medio del canal chat, en el cual el peticionario (a), señala lo siguiente:

04/26/2024. Se comunica vía chat peticionario (a) informando que "solicito radicar un reclamo anónimo hacia IQ- ASD y/o ICBF (a la que corresponda). Soy funcionario (a) de ASD y pertenezco a LN, quiero hacer un reclamo anónimo, debido a que no estoy de acuerdo en muchos de los procesos que empezaron a implementar. 1. Quiero que quede en el reclamo que no estoy de acuerdo con la sobrecarga laboral que estamos teniendo; ya que personas de Línea Nacional debemos atender skill de LN + SNBF + LV + Click To Call + 141. 2. No estoy de acuerdo en que se nos hayan quitado los fines de semana y que 141 esté empezando desde el mes de abril a descansar 1 fin de semana completo por grupo de supervisor. Debido a que Línea Nacional sí tiene que trabajar todos los fines de semana (sábados), cubriendo 141, mientras ellos descansan. 3. Se les dice a los Coordinadores, de ello, pero no se evidencia mejoría. 4. Se escala con el Coordinador de los Coordinadores, quien es alias (Gio), no sé el nombre, pero tampoco se evidencia gestión a nuestras solicitudes. 5. Los controlers no respetan los tiempos de solicitud para terminar registro, pese a la cantidad de llamadas que tiene 141 y LN. 6. Alargaron el contrato hasta octubre, por no contratar más personal y los perjudicados somos Línea Nacional, pues debido a ello, debemos seguir apoyando 141 entre semana y los sábados, hasta el mes de octubre (lo cual no es justo), se presenta desde enero 2024. Y se han realizado 3 reuniones tanto con Coordinadores como con Gio, y todo sigue igual, hay varias personas que quieren renuncia a causa de ello y otras que ya han renunciado, por la sobre carga laboral, por lo cual solicita una solución a la misma.

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 la pretensión de la reclamación interpuesta por el peticionario anónimo, a continuación, presentamos nuestro pronunciamiento:

Con respecto a los hechos que señala el peticionario (a) manifestamos que cuando un colaborador ingresa a laborar para la UT, se suscribe contrato de trabajo de obra o labor, donde es claro su cargo, salario, objeto del contrato, a su vez las obligaciones del trabajador generales como lo es desempeñar cualquier otra función que se le asigne, relacionada con los negocios o alianzas del empleador y a su vez acatar y cumplir las órdenes e instrucciones impartidas por el empleador o por sus representantes, no obstante, de acuerdo al cargo que se tenga se establecen funciones

específicas lo cual es de conocimiento de los colaboradores al momento de iniciar su contrato laboral, del cual se brinda copia al iniciar la relación laboral y que puede acceder en nuestros repositorios en cualquier momento.

Cabe aclarar que en cuanto a los descansos de los fines de semana se programa de acuerdo con la capacidad operativa que se requiera, por lo que se genera una rotación para que los colaboradores puedan rotar entre turno largo y de esta manera no trabajar el sábado o turno corto con la finalidad de dar cumplimiento a la jornada máxima laboral de 47 horas, garantizado espacios como break, pausas activas, baño, capacitaciones, y espacios de seguimiento y acompañamiento.

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: SeguridadSaludeneltrabajo@iq-online.com
- b. Grupo ASD: Convivencia@grupoasd.com.co

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

- c. IQ Outsourcing: SeguridadSaludeneltrabajo@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