

1. año 2. Concepto

Espacio reservado para la DIAN



4. Número de formulario 1474950271830



(415)7707212489984(8020) 000147495027183 0

Datos generales

24. Tipo de documento	25. Número de identificación	26. Primer apellido	27. Segundo apellido	28. Primer nombre	29. Otros nombres
				Anónimo	

30. Razón social

31. País	Cód	32. Departamento	Cód	33. Ciudad / Municipio	Cód
COLOMBIA	169	Bogotá D.C.	11	Bogotá, D.C.	11001

34. Dirección	35. Correo electrónico

Datos de la solicitud presentada

36. Clasificación	Cód	37. Tema	Cód
Denuncia	9	Consulta	40

38. Subtema	Cód	39. Otra
Otra (Especifique)	248	Otra

40. No. Solicitud	41. Fecha de presentación	46. No. Asunto	47. Fecha de radicación
2023DP000062126	2023 10 27		2023 10 27

42. Anexos?	43. No. Folios	44. Tipo de respuesta	Cód
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			

Firma funcionario que registra

984. Apellidos y nombres	Martha Consuelo Moyano Melo	993. Establecimiento	
985. Cargo		992. Área	COORDINACION DE CANALES DE SERVICIO Y EXPERIENCIA DEL USUARIO (NIVEL CENTRAL)
989. Dependencia	390 Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario	990. Lugar admitido	0 Nivel Central
		991. Organización	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
		997. Fecha elaboración	2023 - 11 - 29 / 05:34 PM

1. año 2 0 2 3 2. Concepto

Espacio reservado para la DIAN



4. Número de formulario 1474950271830



(415)7707212489984(8020) 000147495027183 0

Respuesta final

20231129 100162390 -151

Miércoles, 29 de Noviembre del 2023

Señor(a)(es):

Anónimo

Dirección: Sin Información

Bogotá, D.C.

Correo electrónico: Sin información

Ref: Respuesta final Solicitud No. Asunto 2023DP000062126

Cordial saludo.

Gracias por contactarnos, para la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN es muy importante recibir su solicitud, la cual ayudará a fortalecer nuestro servicio.

En atención a su comunicado que es ingresado al buzón de Peticiones, Quejas, Sugerencias de nuestra Entidad mediante el consecutivo indicado en la referencia y es remitido al buzón de esta Coordinación el 16 de noviembre de 2023, por medio de la cual refiere: "Queremos hacer una denuncia anónima como trabajadores y personas perjudicadas en este hecho. Se viene presentando en el call center un posible fraude en temas de cláusulas de cumplimiento con la licitación que tiene actualmente outsourcing y la DIAN, en el call center "presuntamente" los líderes de calidad conocen con anticipación el "banco de preguntas con sus respuestas", sobre los ECA que se manejan para evaluar a los agentes. De ser así: Es ACTO DE CORRUPCIÓN el siguiente hecho: Si un Líder de calidad como lo es MARIO y una AGENTE CAROL VANESSA son esposos, ¿es considerado como un posible conflicto de intereses?, lo grave es que el Líder de calidad y la agente pertenecen al mismo piloto evaluado, desde hace unos años atrás se viene haciendo seguimiento a la AGENTE: VALENCIA AGUILAR CAROL VANESSA, en el cual es fácil evidenciar que la misma es tan EXCELENTE agente que no pierde ningún ECA, pero más del 70 % del piloto si la pierde, caso que ocurrió el día de hoy 27 10 2023 a las 12 del mediodía. sin embargo, denunció este hecho por tratarse de un ACTO DE CORRUPCIÓN y un CONFLICTO DE INTERESES, que outsourcing no quiere atender.

Dando respuesta en lo que es competente esta Coordinación, se precisa lo siguiente: la evaluación de conocimiento de los Agentes ECA, corresponde al Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agentes vinculados a la operación de la DIAN. La medición es mensual.

Las condiciones generales están definidas en el Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Servicios de BPO II CCE-025-AMP-2021 – Platino y las condiciones específicas que lo complementan, en el RFI_ SERVICIO CONTACT CENTER DIAN (ANEXO TÉCNICO).

El ECA se aplica el último viernes hábil de cada mes, a las 12 m, la duración es de 40 minutos, pero se programa la disponibilidad de la evaluación desde las 12m hasta las 12:50 pm, dejando un margen de 10 minutos, atendiendo la solicitud del contratista, en razón a que los agentes pueden encontrarse ocupados (atendiendo llamadas telefónicas o conversaciones en el chat), al inicio de la disponibilidad de los cuestionarios (12M), lo cual podría afectar la prestación del servicio, así como el tiempo disponible para responder el cuestionario.

Los temas de evaluación se remiten a primera hora, vía correo electrónico, el lunes o martes (si el lunes es festivo) de la semana en que se va a aplicar la prueba, donde el Proveedor deberá disponer de la herramienta para que la entidad realice el montaje de las preguntas y la aplicación del examen, para cada skill, cumplir con los tiempos de aplicación, parametrizar el número de preguntas y reportar los resultados de las pruebas, realizando todo este proceso garantizando la confidencialidad y transparencia del proceso de evaluación, sin que este pueda ser accedido por nadie diferente al administrador de la Entidad encargado de adelantar la evaluación.

Se solicita a la empresa Contratista, dar respuesta a lo remitido en su comunicado y nos indica lo siguiente: "En lo que refiere a la evaluación de conocimiento, no es cierto, lo indicado en la queja. Lo anterior, porque no se tiene acceso de manera previa a la aplicación de esta, los funcionarios directos de la DIAN son los responsables de cargar los formularios para que posteriormente sean desarrolladas por los agentes. En consecuencia, no es posible conocer las preguntas y menos las respuestas por parte de Outsourcing.

Ahora bien, desconociendo la realidad de la situación denunciada, con el ánimo de evitar un posible conflicto de intereses, la Compañía ha procedido a realizar cambio de piloto del Líder de calidad. Así las cosas, se previene lo descrito en la queja, reiterando en todo caso que no existe ni una sola evidencia de los hechos denunciados."

Reitero mi agradecimiento por darnos a conocer lo ocurrido y así poder realizar acciones de mejora.

Se anexa la respuesta enviada por Outsourcing SAS BIC.

De otra parte, con el propósito de conocer su valiosa opinión sobre nuestro Servicio Informático Electrónico para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, lo invitamos a diligenciar la encuesta del nivel de satisfacción, la cual encontrará en la ruta virtual www.dian.gov.co /barra horizontal superior/Servicio al Ciudadano/PQSR y Denuncias / [Encuesta de Satisfacción del Servicio PQSR y Denuncias](http://www.dian.gov.co). O ingresando directamente al enlace: <http://www.dian.gov.co/DIAN/Encuesta.nsf/EncuestaPQSR?OpenForm>

Agradecemos sus aportes que son muy importantes para la implementación de mejoras en el servicio.

Con toda atención,

Alexandra Chaves Medina
Jefe Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario (A)
Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Dirección de Gestión
Carrera 7N°. 6 C – 54 Piso 7 Edif. Sendas / Bogotá / Colombia
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN
www.dian.gov.co
Proyectó: Martha C. Moyano M

Señores:
DIAN
Ciudad

Ref: Queja anónima Número de formulario.
1450960064977

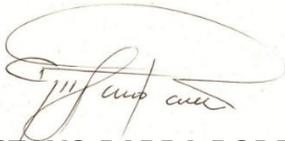
Estimados Señores:

En mi condición de Representante Legal de la Compañía **OUTSOURCING S.A.S. BIC**, me permito pronunciarme en relación con el radicado del asunto, a través del cual se traslada una queja "anónima" interpuesta en contra de mi representada. Al respecto, debemos manifestar:

1. Teniendo en cuenta que se trata de una queja anónima, es muy difícil para mí representada determinar las situaciones en concreto que se expresan en la comunicación presentada ante su Entidad. Mi representada, no está en la obligación de responder las quejas anónimas, pues no puede determinar las circunstancias específicas que rodearon el caso de la persona que interpone la queja.
2. Teniendo en cuenta la solicitud de la DIAN y hablando en términos generales, nos permitimos manifestar en relación con lo indicado en la queja:
 - La Compañía desconoce el tipo de relaciones sentimentales o personales que existen entre los colaboradores, más aún cuando la modalidad contractual es virtual. Existen al interior de la Compañía políticas sobre conflicto de intereses que deben ser cumplidas a cabalidad por todos los trabajadores, y es deber de estos reportarlas. No obstante respecto de los trabajadores mencionados en la queja no se ha reportado temas como el descrito.
 - En lo que refiere a la evaluación de conocimiento, no es cierto, lo indicado en la queja. Lo anterior, porque no se tiene acceso de manera previa a la aplicación de esta, los funcionarios directos de la DIAN son los responsables de cargar los formularios para que posteriormente sean desarrolladas por los agentes. En consecuencia, no es posible conocer las preguntas y menos las respuestas por parte de Outsourcing.
 - Ahora bien, desconociendo la realidad de la situación denunciada, con el ánimo de evitar un posible conflicto de intereses, la Compañía ha procedido a realizar cambio de piloto del líder de calidad. Así las cosas, se previene lo descrito en la queja, reiterando en todo caso que no existe ni una sola evidencia de los hechos denunciados.

3. Con base en las anteriores consideraciones damos respuesta a su entidad. Reiteramos, la imposibilidad de dar respuesta a la queja anónima directamente, pues no es posible establecer las situaciones puntuales y menos el destinatario del mensaje.

Atentamente,



GUSTAVO PARRA RODRIGUEZ
Representante Legal Suplente
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS SAS BIC