

Espacio reservado para la DIAN

Página 2 de 2 Hoja No 2

Número de formulario 14749021895533

### Respuesta final

Nivel Central, 11 de Marzo de 2021

Señor(a)(es):

ANÓNIMA ANÓNIMO ANÓNIMO

Cr

La Apartada Córdoba

**Ref:** Respuesta final Solicitud No. 202182140100029281

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 respuesta a su queja registrada con el número 202182140100029281; me permito informar que, con el ánimo de seguir prestando un buen servicio, se realizaron los ajustes para que no se sigan presentando las dificultades informadas en la prestación del mismo.

Con respecto a su comunicación; la empresa nos informa:

Bogotá D.C., 05 de marzo de 2021

Señores DIAN Coordinación de Canales de la Subdirección de Asistencia al Cliente Ciudad

Referencia: Respuesta a derecho de petición de fecha 26 de febrero de 2021

Señores DIAN,

Yo, Nelson Gómez Moreno, identificado con la cédula de ciudadanía N° 13515709 de Zapatoca, actuando en mi calidad de Coordinador Nacional del Contac Center para DIAN, procedo a dar respuesta dentro del término legal al PQR remitido a la compañía mediante correo electrónico el día 26 de febrero de 2021, en los siguientes términos:

1. En primer lugar, nos permitimos señalar que en la medida que la PQSR se presenta de forma anónima no es posible por parte de IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. pronunciarse frente alguna situación particular.

Espacio reservado para la DIAN

Página 2 de 2 Hoja No 2

Número de formulario 14749021895533

2. No obstante lo anterior, mencionamos que la compañía en todo momento ha cumplido con sus obligaciones en materia laboral y ha dado cumplimiento a las disposiciones establecidas en la legislación laboral colombiana.

Destacamos que IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. en todo momento se cerciora de adelantar procesos disciplinarios rigurosos en cumplimiento de las disposiciones establecidas tanto en el Código Sustantivo del Trabajo como el Reglamento Interno de la compañía. Igualmente, precisamos que la compañía en todo momento ha dado cumplimiento al debido proceso conforme a los lineamientos establecidos por la Corte Constitucional mediante en sentencia C-593 de 2014.

3. Por lo anterior, mencionamos que no compartimos las alegaciones mencionadas en la PQSR presentada de forma anónima.

4. Finalmente, nos permitimos mencionar que como siempre IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. está comprometida a trabajar en pro de la generación de un ambiente cordial en las relaciones laborales, por lo que cualquier inconformidad elevada por parte de un trabajador será debidamente atendida conforme a la seriedad del caso.

En los términos anteriores damos respuesta a la PQSR remitida por ustedes mediante correo electrónico en fecha del 26 de febrero de 2021, la cual se da de fondo y de manera completa y oportuna.

Atentamente,

Nelson Gómez Moreno

Coordinador Nacional Contac Center DIAN

Con el ánimo de prestarle la orientación requerida; Le recuerdo que para las consultas usted se puede comunicar a través de la página de la Dian [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co) y en el vínculo de contáctenos encontrara en Asistencia telefónica, la Línea de Información Contac Center (571) 3556924 Bogotá, en horario de lunes a viernes - 8:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

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 siguiente ruta virtual:

<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/contactenos/Paginas/PqrsDenuncias.aspx>

“Encuesta de Satisfacción del Servicio PQSR y Denuncias”.

Espacio reservado para la DIAN

Página 2 de 2 Hoja No 2

Número de formulario 14749021895533

Con toda atención,

Iván Mauricio Quintero Sosa

Jefe Coordinación de Gestión de Canales de Servicio

Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN

Teléfono (1) 6079999 – (1) 3824500 Ext. 905151

Carrera 7N°. 6 c – 54 Piso 6 Edif. Sendas / Bogotá / Colombia

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

Proyectó: Nubia Tovar

Ofimática 76  
12-08-2020