

Espacio reservado para la DIAN

Página 2 de 2 Hoja No 2

Número de formulario 14749030148974

### Respuesta final

20220723 100162390 -14

Nivel Central, 23 de Julio de 2022

Señor(a)(es):  
ANÓNIMO  
anonimo  
Bogotá, D.C.

**Ref:** Respuesta final Solicitud No. 202282140100074289

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 comunicación que es ingresada al buzón de Peticiones, Quejas, Sugerencias de nuestra Entidad mediante el consecutivo indicado en la referencia y es remitida al buzón de esta Coordinación el 19 de julio de 2022, por medio de la cual refiere: *“La presente con el fin de dar a conocer las irregularidades que se presentan en el contrato que se presta a la línea de la Dian, con la nueva empresa:*

*Durante más 10 años se ha contado con personal que ha venido construyendo pautas, indicaciones, manuales, cartillas, lineamientos, aportando nuestros conocimientos al mejor manejo de la línea de cara al contribuyente, desde que se cambió el contrato a la empresa Outsourcing, nos hemos visto vulnerados y maltratados. Desde el momento de proceso de selección sacaron personal que no tenían ningún inconveniente, pero ingresó personal que se encontraba en licencia.*

*El señor jefe de la operación, cuyo nombre desconocemos, pues él no habla con los asesores, como lo indicó en una reunión con los supervisores, en la misma manifestó que los agentes antiguos ganábamos mucho para la labor que realizamos y que en esa empresa se ganan menos con menos beneficios, hasta nos recortó el tiempo de almuerzo y baño, el conocimiento que hemos adquirido a lo largo de todos años no es valorado, se está perdiendo, nos están sacando sin ningún motivo. Nos hicieron firmar un contrato por 3 meses y de una vez el preaviso, luego un acta donde no podemos manifestar ninguna inconformidad porque nos sacan con justa causa.*

*En esta empresa tienen un sistema de tipificación que no sirve, genera errores al guardar, las llamadas no quedan grabadas, los datos de los contribuyentes tampoco y como puede no se puede evidenciar información o escuchar la grabación no se puede corregir o agregar los datos suministrados de manera correcta, por lo tanto se requiere realizar doble trabajo, uno en una base privada y otro al cargarlo en sistema, adicional llenar en un cuadro de Excel la información con un número de llamada que no se genera hasta tanto no se guarda, por tanto puede llegar a cruzarse.*

*Enviaron equipos incompletos sin cables, nos hicieron amanecer realizando conexiones, pero no fue posible conectarnos, el día 18 de marzo no se prestó servicio completo, muchos de los agentes hasta finales de la siguiente semana pudieron iniciar labores. Las personas de asistencia técnica, tributario, segundo nivel que requieren Excel no tenían licencias, al punto que la persona de segundo nivel quien llevaba muchos años en varios skill, no le dieron las herramientas para trabajar y se retiró.*

*Los supervisores no tienen derecho a manifestar las inquietudes de los agentes, es como ellos dicen, no hay un punto donde se llegue a una conciliación, el día de la familia otorgado por la Ley 1857 de 2017, lo asignan cuando a ellos bien les*

Espacio reservado para la DIAN

Página 2 de 2 Hoja No 2

Número de formulario 14749030148974

*parezca conveniente, el día sábado de semana santa no se ha laborado en ninguna de las empresas con las cuales hemos laborado y este día fue aplicado como día de la familia sin tener en cuenta que Dian siempre nos ha dado el día, pero el jefe de la operación indicó que había consultado con “abogados” y podía hacer uso de ese día porque el sábado podíamos trabajar turno de 8 horas puesto que el contrato era con outsourcing y no con Dian, se hacía lo q él decía, en 3 empresas no nos habían pisoteado de esta manera.*

*Las personas de calidad al igual que los supervisores cuando están en apoyo de piso, algunos se demoran mucho en contestar, aun así nos afectan por llamadas largas, se contradicen en cuestión de horas sobre las instrucciones a suministrar o brindan la información de manera incorrecta, la afectación sigue sienta para los agentes, los monitoreos los realizan personas que no tienen la autoridad para hacerlo pues no cuentan con los conocimientos necesarios para hacerlo y por parte de los funcionarios de la Dian no hay ningún tipo de vigilancia frente a este tipo de eventos, no se actualiza el gestor de manera inmediata, las capacitaciones se perdieron, solamente vemos videos ya grabados y si queremos realizar alguna pregunta o pedir aclaración debemos esperar a que se dé respuesta por el foro creado en el gestor o que se genere en alguna llamada.*

*Sacaron personal que llevaba muchos años, que habían estado en varios skill, sin ningún tipo de afectación, errores conexión, que habían sido hasta supervisores; despidieron un supervisor que era de los pocos que tenían conocimiento en el tema tributario, como no vamos a estar asustados si las personas que colaboran y dan soporte son despedidas por dar su opinión, por buscar la norma o aconsejar a los que estamos amedrantados por los jefes de la operación quienes para manifestar las inconformidades solamente nos pusieron un video de la empresa y un formulario para pasar las inquietudes, las que en su mayoría no fueron contestadas.*

*Solicitamos su amable colaboración pues estamos demasiado asustados en esta empresa, nos están acabando, somos padres y madres cabezas de familia, con personas dependientes y la situación del país no está para quedarnos sin trabajo, podemos saber mucho, tener muchos conocimientos y tiempo empleado en esta campaña que han sido menospreciados.”*

Dando respuesta en lo que es competente esta Coordinación, se precisa lo siguiente: La Entidad está obligada a contratar a través del Acuerdo Marco de Precios de Colombia Compra Eficiente el servicio para Centros de Contacto – AMP Contact Center, existen unas reglas establecidas para determinar quién gana la orden de compra y la Entidad debe contratar con el ganador, allí en este proceso no interviene la Dian.

De acuerdo con el Decreto 583 de 2016 del Ministerio de Trabajo, para que dicha contratación cumpla con la legalidad debida, el Contratista debe tener la autonomía en el uso de sus medios de producción, y en la ejecución de los procesos o subprocesos que sean contratados, entre otros. Es por ello, que Outsourcing S.A.S BIC mantiene su autonomía como empresa, y presta el servicio bajo sus políticas, pero garantizando lo solicitado por la DIAN en la contratación y garantizando lo exigido por el AMP.

Esto significa que Outsourcing S.A.S BIC debe cumplir con las normas legales vigentes en Colombia y debe cumplir lo acordado con la DIAN, y a su vez la DIAN vigila el cumplimiento de esto a través de la supervisión del contrato en cabeza de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, por lo que le agradecemos sus comentarios, que nos permiten actuar con oportunidad en cuanto a este cumplimiento, se ha solicitado al Contratista dar respuesta a cada punto de lo acá indicado y de acuerdo a ello se solicitará los correctivos necesarios.

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 14749030148974

Con toda atención,

**Alexandra Chavez Medina**

Jefe Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario (A)

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN

Conmutador 6017428973 extensión 905151

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

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

Proyectó: Martha C Moyano M