

Espacio reservado para la DIAN

Página 2 de 2 Hoja No 2

Número de formulario 14749030149009

**Respuesta final**

2022023 100162390 -15

Nivel Central, 23 de Julio de 2022

Señor(a)(es):

ANÓNIMO

NO REGISTRA DIRECCION

La Estrella Antioquia

**Ref:** Respuesta final Solicitud No. 202282140100075851

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: *"Esta es una petición que como colaborador de la DIAN por varios años hago para que la DIAN Tome las medidas necesarias para validar las condiciones con las cuales se está laborando actualmente en el call Center si bien DIAN terceriza bajo un acuerdo macro la empresa outsourcing es la peor empresa con la que hemos tenido que laborar. Desafortunadamente la necesidad nos lleva a aguantar todas las cosas a las que estamos siendo sometidos. Limitándonos desde las idas al baño hasta la opinión, ya que varios compañeros han sido despedidos sin causa laboral aparente pero extrañamente eran compañeros que manifestaron desacuerdos con las medidas adoptadas por esta "empresa". Normalmente DIAN remite estás quejas a la empresa OUTSOURCING para que ellos respondan, pero no es eso lo que nosotros necesitamos, necesitamos que la DIAN revise todas las prohibiciones que nos hicieron firmar en un adendo y que firmamos no por que estemos de acuerdo lo hacemos por no perder el trabajo. Necesitamos que la DIAN revise los despidos que la empresa ha realizado porque salieron personas con un conocimiento invaluable, eso es lo que necesitamos no que el director operativo (al que ni siquiera conocemos) responda."*

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.

Espacio reservado para la DIAN

Página 2 de 2 Hoja No 2

Número de formulario 14749030149009

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”.

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.