

Espacio reservado para la DIAN

Página 2 de 2 Hoja No 2

Número de formulario 14749034432359

Respuesta final

20230313 100162390 - 6

Bogotá D.C., 13 de Marzo de 2023

Señor:
ANONIMO
NO REGISTRA DIRECCION
Bogotá, D.C.

Ref: Respuesta final Solicitud No. 202382140100018429

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 24 de febrero de 2023, por medio de la cual refiere: *" Buenas tardes la presente es para solicitar de su colaboración pues hace varios meses hemos sentido un acoso laboral y maltrato de los supervisores del call center, pues nos encontramos trabajando desde la casa porque así se firmó en el contrato con la empresa outsourcing, pero parece que esto se volvió un pecado para los asesores pues algunos supervisores nos acosado tanto que muchos han querido renunciar y otros no lo hacemos por nuestras propias necesidades, los supervisores cada vez que requieren de nosotros nos hablan de manera grosera con tonos de voz poco apropiados y cuando alguno falla por alguna razón retroalimentan en grupo exponiendo al agente a una humillación publica, adicionalmente se la pasan amenazando a las personas con enviarlas a trabajar de manera presencial porque si o porque no, cuando el contrato se firmó para trabajo en casa, no entendemos hasta cuando debemos aguantar ese maltrato y es acoso laboral. Otra cosa los supervisores y líderes se entiende que son para dar apoyo pero su mayoría deja en visto a las personas cuando se solicita ayuda, con la excusa que todos ya somos antiguos y debemos manejar todo y eso no es así, si no para que están estas personas, realmente es muy poco el compromiso de dichas personas y especialmente de los supervisores más antiguos que incluso en algún momento también fueron asesores y no se les ve ese compañerismo, agradecemos que por medio de ustedes ellos sean orientados apoyar a sus asesores a mantener un ambiente laboral sano donde todos ganemos y no donde tengamos que ser sometidos por ser de un perfil menor a ellos, se entiende que los supervisores deben saber relacionarse con sus asesores y tener tacto para hablar con ellos. otra cosa la empresa no nos proporcionó cámara para las actividades grupales, y ahora se volvió costumbre solicitarla de lo contrario es un regaño como si fuera una obligación, agradezco".*

Dando respuesta en lo que es competente esta Coordinación, se precisa lo siguiente: La Entidad contrató el servicio con Outsourcing S.A.S BIC a través del Acuerdo Marco de Precios para Centros de Contacto – AMP de Colombia Compra Eficiente.

De acuerdo con el Decreto 583 de 2016 del Ministerio de Trabajo, para que dicha contratación cumpla con la legalidad debida, Outsourcing S.A.S BIC 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 el contratista mantiene su autonomía como empresa, y presta el servicio bajo sus políticas, pero garantizando lo solicitado por la DIAN en la contratación y

Espacio reservado para la DIAN

Página 2 de 2 Hoja No 2

Número de formulario 14749034432359

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.

Para poder dar espacio a que la empresa Outsourcing S.A.S BIC responda y así la Coordinación pueda determinar lo que está ocurriendo y solicitar de ser el caso ajustes en la operación conforme a la norma, se remitió el comunicado al Contratista de su comunicación.

Debido a que ya por tiempo se debe responder su petición y aun no hay contestación por parte de Outsourcing S.A.S BIC, que nos prometió, una vez ésta llegue se procederá a realizar lo anteriormente indicado y adicionalmente se solicitará que se abra un espacio para que toda la operación conozca la respuesta a esta queja interpuesta por medio de la página de la Dian.

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

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 Chaves 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 905160

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

www.dian.gov.co

Proyectó: Martha C Moyano M.