BOGOTÁ

BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ - SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2024-9072

Fecha: 18/03/2024 15:30:17
Destino: ANONIMO
Anexos: N/A
Copia: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor (a)
ANONIMO (A)
Ciudad.

Asunto: Notificación traslado petición No. **1552952024** de Bogotá te escucha.

Respetado(a) Señor(a):

En razón a la comunicación realizada por usted, donde manifiesta **(...)** "*SEÑORES MINISTERIO DE TRABAJO ALTOS MANDOS DE LA ALCALDIA O ALCALDE DE BOGOTA, QUEREMOS SER ESCUCHADOS POR QUE TRABAJAMOS PARA USTEDES. LOS ASESORES DE LINEA 195 DENUNCIAMOS LA EXPLOTACION LABORAL A LA CUAL HEMOS VENIDO SIENDO SOMETIDOS Y PONEMOS EN CONOCIMIENTO TODAS LAS FALENCIAS PRESENTADAS. NO HAY EL SUFICIENTE PERSONAL PARA RESPONDER LA CANTIDAD DE LLAMADAS INGRESADAS Y RESPONDIENDO UNA LLAMADA, TRAS DE OTRA, CAUSANDO ESTRES LABORAL POR QUE TODAS LAS LLAMADAS QUE SON DE DIFERENTES ASUNTOS Y ENTIDADES, SIN TENER DERECHO A GESTIONAR LO QUE SE DEBE REALIZAR DESPUES DE LLAMADA, CONOCIDO COMO LA TIPIFICACION LO CUAL COMO MINIMO PUEDE TARDAR 2 MINUTOS, PERO NI SIQUIERA NOS DAN 10 SEGUNDOS PARA REALIZARLO QUERIENDO QUE AGILICEMOS LAS LLAMADAS, PERO QUE HAGAMOS TODO DENTRO DE ELLAS. NOS HEMOS VISTO CANSADOS FISICA Y MENTALMENTE, RECIBIENDO MALOS TRATOS DE LOS COORDINADORES Y DE LOS CIUDADANOS, SIN DERECHO A REALIZAR PAUSAS ACTIVAS, NO CONTRATANDO MAS PERSONAL PARA EPOCAS DE CUPOS ESCOLARES140 O PAGO DE IMPUESTOS QUE ES LO MAS FRECUENTE, NO CONTAMOS CON EL APOYO DE LOS FORMADORES DE LA LINEA, POR QUE NO ESTAN EN PISO SI NO HACIENDO OTRAS COSAS. Y CUANDO ESTAN QUE ES CASI NUNCA O SOLO 1 BRINDAN LA INFORMACION ERRADA O NO TIENEN LA DISPOSICION, TAMBIEN CON LOS AGENTES DE CALIDAD, SE PREGUNTA TAMBIEN A LOS COORDINADORES LOS CUALES NO TIENEN CONOCIMIENTO DE LA INFORMACION DE LA LINEA NI LA DISPOSICION DE AYUDAR, SOLO NOS HABLAN DE MALA MANERA O NOS DICEN QUE NO NOS PUEDEN AYUDAR Y SE MOLESTAN CUANDO UNO LOS INTERRUPEN MIEMTRAS ESTAN HABLANDO DE SUS PROBLEMAS PERSONALES ENTRE ELLOS, SOLO PREOCUPADOS POR TODOS LOS AMORIOS QUE TIENEN TODOS EN LA LINEA,SOLO PRESIONANDONOS POR RESPONDER LAS LLAMADAS, PERO EN LAS CALIFICACIONES DE LAS LLAMADAS SE VE REFLEJADO LA AUSENCIA DE FORMACION Y LA FALTA DE CAPACITACION QUE TIENEN TODO EL PERSONAL DE LA LINEA, CALIFICANDONOS CON NOTAS CRITICAS, SUSPENDIENDONOS POR ESTO Y DESCONTANDONOS NUESTROS SUELDO POR ESTOS ERRORES. LA EXIGENCIA ES MUCHA Y LA COLABORACION*

POCA. TOCA COMPARTIR EL MISMO LOKER CON OTROS COMPAÑEROS, VIENDONOS EXPUESTOS A ROBOS ENTRE NOSOTROS, YA COMO EN OCASIONES ANTERIORES SE A PRESENTADO Y LA EMPRESA NO HA RESPONDIDO. LOS COMPUTADORES SON LENTOS, EL INTERNET, NO HAY COMPUTADORES ASIGNADOS PARA CADA ASESOR Y EN OCASIONES NO HAY NI DONDE SENTARSE, TODOS LOS ASESORES ESTAMOS CANSADOS, DESESPERADOS Y LOS QUE ESTAMOS AQUI ES POR NECESIDAD, PERO TODO ESTA MAL, NO SE PREOCUPAN POR EL BIENESTAR DEL EMPLEADO, NI POR CAPACITAR CORRECTAMENTE AL PERSONAL Y MUCHO MENOS CONTRATAR MAS PERSONAL PARA TODAS ESTAS AREAS QUE SON NECESARIAS. SOLO SE PREOCUPAN POR RESPONDER LLAMADAS ASI ESTEN MAL Y POR QUE UNO NO VAYA A AL BAÑO, NI LLEGUE UN MINUTO TARDE Y MUCHAS VECES NOS TOCA QUEDARNOS MAS DE NUESTRA HORA DE TURNO. TOMAMOS ESTE MEDIO Y QUEREMOS QUE SEA RESPONDIDO, POR QUE NUNCA HAY RESPUESTA DE ESTO, DE VERDAD EL MINISTERIO DE TRABAJO HAGA ALGO, POR QUE EL CONDUCTO REGULAR SE LO PASAN EN ESTA EMPRESA POR LA BORDA Y A LOS ALTOS MANDOS NADA DE ESTO LES IMPORTA, HAY MAS COSAS QUE NO ESTAN FUNCIONANDO POR ESO QUEREMOS SER ESCUCHADOS Y SE SANCIONE A LA EMPRESA Y SI ESTO ES DE LA ALCALDIA DEBERIA TENER MAS GARANTIAS, NOS GANAMOS UN MINIMO Y NOS TOCA PONER LA CARA A LA CIUDADANIA POR EL MAL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA, POR LO MENOS MEJOREN LA CALIDAD DE TRABAJO Y QUE SEA DIGNO Y RESPETADO, CON CALIDAD HUMANA." **(SIC)**.

Al respecto le informamos que, desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se realizó el traslado de su requerimiento por medio del Sistema Integrado de Gestión Documental – SIGA, con número de radicado **2-2024-8661** a la entidad Ministerio Del Trabajo, al ser competente de brindar respuesta a su petición, de igual forma es asignada a la Secretaria General.

Así mismo ponemos en su conocimiento, que se solicitó a dicha entidad dar cumplimiento al manual de servicio a la ciudadanía, el cual es una guía sobre qué hacer y cómo lograr que los ciudadanos reciban un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención, presencial, telefónico y virtual.

Le recordamos que la Red CADE cuenta con la Línea 195, la cual tiene disponibilidad de domingo a domingo las 24 horas del día, donde puede obtener información sobre trámites, servicios y/o campañas y también podrá realizar sus consultas a través de:

- **Chatico-Bogotá** ingresando a través del siguiente enlace https://bogota.gov.co/tag/portal-bogota a mano derecha encontrará un ícono "CHATEA" para la interacción con un agente. Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 07:00 p.m., y sábados de 7:00 a.m. a 12:00. p.m.

- **SuperCADE Virtual** descargando la aplicación móvil Gobierno Abierto Bogotá, accediendo igualmente a servicios 100% virtuales.

Atentamente,

DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE
Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Juan Carlos Romero
Revisó: Viviana Murillo