

4222000

BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

Bogotá D.C.,

No Radicado 2-2024-16295

Fecha: 29/05/2024 14:58:41

Destino: ANONIMO

Anexos: N/A

Ccpla: N/A

www.secretariageneral.gov.co

Señor (a)
ANÓNIMO

Ciudad

Asunto: Respuesta petición No. **1047912024** de Bogotá te Escucha.

Respetado (a) Señor (a):

La Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se permite dar respuesta a la petición radicada en Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas, en el marco de sus funciones y competencias.

De conformidad con la información suministrada por parte del Operador de la Línea 195 y en atención a su petición, 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 NISQUIERA NOS DAN 10 SEGUNDOS PARA REALIZARLO QUERIENDO QUE AJILISEMOS 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 ESCOLARES 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 INTERRUPTEN 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..."

Nos permitimos informar que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. D.C., y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ESP ETB, celebraron el contrato interadministrativo 4220000-726-2021 cuyo objeto es "Prestar los servicios de administración y operación del Centro de Contacto Línea 195 Bogotá, de conformidad con las especificaciones técnicas establecidas en el anexo técnico". Cabe resaltar que dicho contrato establece que EL CONTRATISTA ejecutará el objeto del presente contrato con total autonomía técnica y administrativa, sin embargo, como CONTRATANTE, estamos en la obligación de verificar que se dé cumplimiento con lo establecido en dicho contrato y en el anexo técnico funcional y en caso de encontrarse alguna irregularidad, se procederá a solicitar EL CONTRATISTA operador de la línea 195 realizar las acciones correspondientes.

Así las cosas, La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, dará traslado de este requerimiento al contratista Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB, para que se sirva exponer sus argumentos frente a las acusaciones que usted manifiesta.

Finalmente le recordamos que el Sistema Bogotá te Escucha es un canal dispuesto por la administración Distrital para atender los requerimientos ciudadanos, por lo que le recomendamos para una próxima ocasión agotar las instancias de comunicación dispuestas por su empleador.

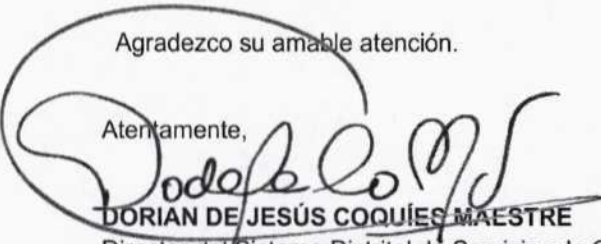
Reiteramos nuestro compromiso en la prestación de servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

Le recordamos que el horario de atención de la Línea 195 es de domingo a domingo las 24 horas, donde puede obtener información sobre trámites, servicios y/o campañas; adicionalmente 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.

Agradezco su amable atención.

Atentamente,



DORIAN DE JESÚS COQUÍES MAESTRE

Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Anexos: N/A

Proyectó: Línea 195

Revisó: Carmen María Ampudia Arenas/ Cristian Adolfo Hernandez Vargas