



4222000

Bogotá D.C.,

Señor (a)
ANÓNIMO

Ciudad



Asunto: Respuesta petición No. 3513812024 de Bogotá te Escucha.

Respetado(a) Señor(a):

En atención a la petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha con el No. 3346502024 de fecha 10 de julio de 2024, en la cual indica:

"(...) Nos atrevemos a escribirle este correo para informar y solicitar acciones sobre la labor que desde meses atrás se encuentra desarrollando una de las personas del personal de ETB en la labor diaria del call center de la Línea 195 de la Alcaldía. Queremos informar en búsqueda de atención sobre las acciones que el residente de ETB, Alex Ruiz realiza diariamente y que en los últimos meses han sido cada vez más repetidas y que por mencionar las principales son las siguientes:

1) Desde que este señor volvió al call center de la Línea 195 pero ahora en el cargo de "Cliente" como el mismo hace llamarse su actitud es de prepotencia hacia los asesores del servicio de atención de llamadas salvo con algunos que el ya conocía desde que antes trabajo como Monitor de Calidad y luego como Supervisor a los cuales les cubre todos sus errores y a cambio de favores promete ayudarlos y defenderlos delante de los jefes y de Alcaldía.

2) En estos últimos meses que se está presentando el tema de cambio de call center este señor ha mencionado abiertamente que él puede ayudar a que el personal pueda conseguir trabajo en el nuevo call center siempre y cuando se porten bien con él ya que él es quien según él decide quienes pasan y quienes no tanto así que les informo esto previamente de manera directa al personal que atendía el servicio de Secretaría de Hacienda creando así rumores y malestar entre el personal.

3) Es común verlo reunirse y salir con el grupo de "amigos" que tiene en el call center y que antes eran compañeros o asesores de el para decirles que deben hacerle caso si quieren que él les consiga un trabajo en el nuevo call center.

4) También es común ver cómo se molesta constantemente con el jefe de Operaciones o el Director de Comware porque según él no le respetan su oficina o puesto tanto así que cuando está en las instalaciones del call center y algún lugar está ocupado exige que le desocupen el lugar rápidamente porque él es el cliente.

5) Sin embargo, es bien curioso que se le ve es revisando you tube, viendo partidos de fútbol, whatsapp, etc. y no precisamente en tareas laborales, pero si exige que se dé espacio inclusive interrumpiendo capacitaciones, reuniones de grupo y otras actividades.

6) Es también común que haga chistes y apuntes fuera de tono e inoportunos delante hasta de personal visitante de alcaldía, hacienda, Transmilenio, etc. siempre en tono de burla o despectivos los cuales ofenden a los demás y causan malestar y falta de respeto.

7) Es notorio que tal vez por incompetencia o falta de trabajo no revisa los informes que le son entregados y cuando desde Alcaldía se los devuelven asume una actitud de exigir sean corregidos cuando antes el mismo ha dicho que están bien lo cual se ha evidenciado en reuniones A.

Por lo anterior y otras acciones más hemos tratado de averiguar a quienes podemos dirigimos para solicitar se tomen acciones al respecto y se aclare si el residente Alex Ruiz es el encargado de seleccionar este personal en estos momentos ya que esto implicaría un tráfico de influencias el cual no nos parece justo, pero hasta la fecha ETB no nos ha generado respuesta alguna.

Agradecemos seamos atendidos y se tomen acciones oportunas pues no consideramos respetuosa esta labor de parte del señor y menos si se tiene en cuenta como él lo dice en cada espacio que él es el cliente y deben obedecerle.

Además, hemos podido saber que el cliente Alcaldía no desea contar con los servicios del residente de ETB precisamente debido a estas acciones pues no le genera confianza y si crea discordia entre el personal de Comware y ahora de Outsourcing.

Estos hechos son de conocimiento del personal de ETB, de Comware especialmente, pero nadie ha tomado ninguna medida al respecto (...)"(SIC)

Sobre el particular, me permito informarle 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 4220000-652-2024 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"., Así las cosas, EL CONTRATISTA (Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ESP ETB) ejecuta el objeto del presente contrato con total autonomía técnica y administrativa y no existe vínculo laboral alguno entre el personal contratado por EL CONTRATISTA y LA SECRETARÍA GENERAL. Por lo expuesto, no es de competencia de la Secretaría General tomar acciones sobre el personal que no está vinculado a la entidad y con quien no se tiene una relación laboral directa.



Ahora bien, es importante aclarar que para el inicio del actual contrato de la Línea 195, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ESP ETB realizó cambio de operador, por lo tanto, el nuevo operador abrió convocatoria pública para vincular al personal requerido para el proyecto Línea 195. Una vez inscritos a través de la plataforma dispuesta, el área de Talento Humano del nuevo operador fue la encargada de realizar el proceso de selección y vinculación de quienes cumplieron con los perfiles requeridos y con las condiciones idóneas para desempeñar el cargo.

Nuestro compromiso como Secretaría General en la prestación de los servicios en la Red **CADE**, es satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía teniendo como objetivo la prestación del servicio de una manera **Cálida, Amable, Digna, Efectiva**. Es importante tener en cuenta que el servicio a la ciudadanía, en la Secretaría General se fundamenta en: "Estoy #ATuServicio, y entre tú y yo nos la jugamos por el BUEN TRATO"

Finalmente, en caso de que requiera información sobre trámites, servicios y/o campañas de las entidades distritales y nacionales, públicas y privadas que hacen parte de la Red CADE; pongo a su disposición los siguientes medios:

- Línea 195, la cual tiene disponibilidad de domingo a domingo las 24 horas del día.
- 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, o escribiendo a través de la línea de WhatsApp 316 0231524. Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 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.

Cordialmente,



JAVIER ANDRÉS ORTIZ CORNEJO
Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Carmen María Ampudia Arenas

Revisó: Carmen María Ampudia Arenas