



4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a):  
**ANÓNIMO(A)**  
Ciudad

Asunto: Respuesta petición No. 161302025 de Bogotá te Escucha.

Respetado(a) Señor(a) Anónimo (a):

En nombre de la Dirección de Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, me permito brindarle un cordial saludo; en atención a su petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha con el No. 161302025 de fecha 16 de enero de 2025, en la cual indica:

*"(...) BUEN DIA, LA OPERACION CONTRATADA PARA LA LINEA 195, QUE A SU VEZ HACE PARTE DEL CONTRATO INTER ADMINISTRATIVO DE LA ETB CON LA SECRETARIA GENERAL, Y TODO ESTO A TRAVES DE MI EMPLEADOR, OUTSOURCING S.A.S. SOLICITO QUE ESTA PETICION SEA ENVIADA POR COMPETENCIAS A LA ETB, A LA SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA Y A LA VEEDURIA COMO GARANTE DE QUE SE REALICE LO PERTINENTE, SI NO PROCEDEN CORRECTAMENTE SERA REMITIDA CON EL MINISTERIO DEL TRABAJO Y SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, PARA ELLO ADJUNTO EL DOCUMENTO OFICIAL, PERO QUIERO AÑADIR A ESTA SOLICITUD, MI INCONFORMIDAD CON ESTE OPERADOR, QUE NO CUMPLE CON LAS GARANTIAS PARA LOS TRABAJADORES, EL INGRESO A ESTA EMPRESA FUE EL 8 DE JULIO APROXIMADAMENTE, YA PASARON 6 MESES Y SEGUN LAS EVIDENCIAS LOS TRABAJADORES NO HAN RECIBIDO DOTACION COMO SE ESTIPULA EL CODIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO, ESPECIFICAMENTE EN EL ARTICULO 230. ESTE ESTABLECE QUE LOS EMPLEADORES ESTAN OBLIGADOS A PROPORCIONAR DOTACION A SUS TRABAJADORES, BAJO CIERTAS CONDICIONES: 1. PERIODICIDAD: LA DOTACION DEBE ENTREGARSE TRES VECES AL AÑO, EN LAS SIGUIENTES FECHAS:30 DE ABRIL, 31 DE AGOSTO, 20 DE DICIEMBRE, 2. BENEFICIARIOS: TRABAJADORES QUE TENGAN UN CONTRATO LABORAL, QUE DEVENGUEN HASTA DOS SALARIOS MINIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (SMLMV), QUE HAYAN TRABAJADO COMO MINIMO TRES MESES CONTINUOS. 3. ELEMENTOS DE LA DOTACION: DEBE INCLUIR ROPA Y CALZADO ADECUADO PARA EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES LABORALES, LA DOTACION DEBE SER DE BUENA CALIDAD Y ACORDE A LA NATURALEZA DEL TRABAJO. TODO ESTO, ANIDADO A LA SOLICITUD ADJUNTA EN EL PDF. AGRADEZCO SE REALICE EL SEGUIMIENTO A ESTA EMPRESA Y PROCUREN NO CONTRATAR ESTOS OPERADORES QUE LO UNICO QUE GENERAN SON ATROPELLOS. ESTA PETICION*



LA ENVÍO COMO ANÓNIMO POR EL MIEDO A TENER REPERCUSIONES CONTRA MI BIENESTAR. (...)" (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 (ETB) ejecuta el objeto del presente contrato con total autonomía técnica, administrativa y operativa en cumplimiento de los acuerdos establecidos entre las partes.

Es de precisar que en el marco del Contrato en lo que concierne al talento humano, se condiciona que el operador podrá contratar y administrar bajo su responsabilidad al personal requerido, poniendo de manifiesto que esto no implica vinculación laboral alguna de sus empleados con La Secretaría General, y cumplir con la totalidad de obligaciones de ley laboral que para dichos cargos aplique.

En este contexto, en observación al cumplimiento a lo pactado y en ejercicio de la supervisión, se elevó requerimiento mediante comunicado No. 2-2025-926 del 17 de enero 2025 a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB, con el propósito que se diera respuesta a la solicitud interpuesta.

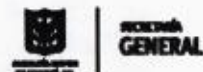
Así las cosas, anexamos comunicado del 27 de enero 2025 por medio del cual la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB, da respuesta a la petición.

Es importante precisar que Nuestro compromiso 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

Cra 8 No. 38 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195






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,

  
**ENRIQUE CUSBA GARCIA**  
Directora del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Anexos: 1 respuesta requerimiento ETB

Proyectó: Yesica Paola Castro – Profesional Universitario DSDSC  
Revisó: Gloria Patricia Velasco – Profesional Universitario DSDSC

Carrera 8 No 20 – 70 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB  
Código Postal: 110311  
Conmutador: 242 2000



Bogotá 27 de Enero de 2025

Doctor:

Enrique Cusba Garcia

Dirección del Sistema Distrital de servicio a la Ciudadanía

Carrera 8 # 10 - 65

**Asunto: Respuesta a Solicitud Requerimiento petición No. 161302025 de fecha 16 de enero 2025**

Respetado Doctor Cusba,

De acuerdo a su solicitud del asunto en referencia, en donde nos menciona el apoyo con el requerimiento y respuesta de petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha con el No. 161302025 de fecha 16 de enero 2025, la cual se transcribe a continuación:

(...)

**BUEN DIA.**

**LA OPERACION CONTRATADA PARA LA LINEA 195, QUE A SU VEZ HACE PARTE DEL CONTRATO INTER ADMINISTRATIVO DE LA ETB CON LA SECRETARIA GENERAL, Y TODO ESTO A TRAVES DE MI EMPLEADOR, OUTSOURCING S.A.S. SOLICITO QUE ESTA PETICION SEA ENVIADA POR COMPETENCIAS A LA ETB, A LA SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA Y A LA VEEDURIA COMO GARANTE DE QUE SE REALICE LO PERTINENTE, SI NO PROCEDEN CORRECTAMENTE SERA REMITIDA CON EL MINISTERIO DEL TRABAJO Y SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, PARA ELLO ADJUNTO EL DOCUMENTO OFICIAL, PERO QUIERO AÑADIR A ESTA SOLICITUD, MI INCONFORMIDAD CON ESTE OPERADOR, QUE NO CUMPLE CON LAS GARANTIAS PARA LOS TRABAJADORES, EL INGRESO A ESTA EMPRESA FUE EL 8 DE JULIO APROXIMADAMENTE, YA PASARON 6 MESES Y SEGUN LAS EVIDENCIAS LOS TRABAJADORES NO HAN RECIBIDO DOTACION COMO SE ESTIPULA EL CODIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO, ESPECIFICAMENTE EN EL ARTICULO 230. ESTE ESTABLECE QUE LOS EMPLEADORES ESTAN OBLIGADOS A PROPORCIONAR DOTACION A SUS TRABAJADORES, BAJO CIERTAS CONDICIONES:**

**1. PERIODICIDAD: LA DOTACION DEBE ENTREGARSE TRES VECES AL AÑO, EN LAS SIGUIENTES FECHAS:30 DE ABRIL, 31 DE AGOSTO, 20 DE DICIEMBRE,**

**2. BENEFICIARIOS: TRABAJADORES QUE TENGAN UN CONTRATO LABORAL, QUE DEVENGUEN HASTA DOS SALARIOS MINIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (SMLMV), QUE HAYAN TRABAJADO COMO MINIMO TRES MESES CONTINUOS.**

**3. ELEMENTOS DE LA DOTACION: DEBE INCLUIR ROPA Y CALZADO ADECUADO PARA EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES LABORALES, LA DOTACION DEBE SER DE BUENA CALIDAD Y ACORDE A LA NATURALEZA DEL TRABAJO.**

**TODO ESTO, ANIDADO A LA SOLICITUD ADJUNTA EN EL PDF. AGRADEZCO SE REALICE EL SEGUIMIENTO A ESTA EMPRESA Y PROCUREN NO CONTRATAR ESTOS OPERADORES QUE LO UNICO QUE GENERAN SON ATROPELLOS. ESTA PETICION LA ENVIO COMO ANONIMO POR EL MIEDO A TENER REPERCUSIONES CONTRA MI BIENESTAR.**

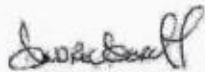
De acuerdo a la petición anteriormente descrita damos respuesta.

De acuerdo a El artículo 230 del Código Laboral Colombiano, modificado por la Ley 11 de 1984 art. 7° contiene la obligación a cargo del patrono de suministrar dotación de labor al trabajador cuya remuneración mensual sea hasta dos (2) veces el salario mínimo más alto vigente, se procedió de la siguiente forma.

Dando cumplimiento a la ley, articulo anteriormente mencionados, me permito informar que en el mes de diciembre 2024 se efectuó la entrega de dotación correspondiente a los embajadores de marca de la campaña SGAM Línea 195, conforme a lo programado y de ley. Sin embargo, hubo un grupo de colaboradores que no recibió dicha dotación en su momento debido a que presentaron diversas novedades, tales como ausencias por permisos, incapacidad, trabajo en horario nocturno, entre otras circunstancias que impidieron su inclusión en el proceso de entrega.

Para subsanar lo anterior, se está realizando la entrega de la dotación al personal faltante y que tienen derecho por ley, en la recepción del edificio Campus, desde inicio del mes de Diciembre de 2024 y actualmente, en donde los colaboradores podrán acercarse a reclamarla en un horario de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.

Atentamente,



**ANDREA ABRIL HORMAZA  
EJECUTIVA DE EXPERIENCIA AL CLIENTE ETB  
VICERESIDENCIA EMPRESAS Y CIUDADES INTELIGENTES**