



4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a):

Anónimo

Correo electrónico:

Ciudad

Asunto: RESPUESTA RADICACIÓN SIGA 1-2026-22955 - PETICIÓN DE CARÁCTER LABORAL Y ADMINISTRATIVO

Referenciado: 1-2026-22955

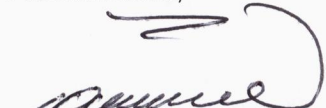
Reciba un cordial saludo,

Para dar respuesta a la solicitud presentada de manera anónima, como supervisor del contrato para la operación de la Línea 195 la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se permitió requerir al operador outsourcing para que se pronuncie al respecto de las situaciones reportada en la comunicación.

Vale la pena precisar que en el marco de la orden de Compra que rige la ejecución del contrato, es claro que la administración del talento humano que facilita la operación de la Línea 195 corresponde en orden directa al operador; sin que esta Dirección tenga injerencia en ello. Sin embargo, con el propósito de velar por mantener las condiciones legales establecidas en el ámbito laboral y una vez revisada la respuesta, me permito señalar:

1. Se adjunta copia de la comunicación recibida por outsourcing a la solicitud elevada por esta Dirección.
2. La dinámica propia de la demanda de llamadas de la Línea 195 no es estándar y puede fluctuar dependiendo de condiciones externas atribuibles al ejercicio de la competencia de las distintas entidades del Distrito que son objeto de la operación para suministrar la información a la ciudadanía que lo requiera. En este sentido, guarda coherencia el argumento presentado en cuando al manejo de la malla de turnos por parte del operador.
3. El operador presenta la disponibilidad de los canales internos de comunicación para que estas situaciones sean expuestas, analizadas y atendidas en lo que compromete al talento humano y su entorno laboral; por lo tanto, invitamos a que esta sea la primera vía de comunicación más efectiva para la resolución de estas situaciones.

Atentamente,


ENRIQUE CUSBA GARCÍA**Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía**

Proyectó: Yesica Paola Castro Gutiérrez

Revisó: Gloria Patricia Velasco Salcedo

Aprobó: Enrique Cusba García

Bogotá 16 de junio de 2026

Señores

Enrique Cusba García

Dirección del sistema distrital de servicio a la ciudadanía

Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá

Asunto: Respuesta petición 3959402026 - BOGOTÁ TE ESCUCHA

En observación a las situaciones reportadas desde la compañía se realizó una verificación de primera mano con las supervisoras objeto de la petición en la cual se revisó cada uno de los temas, así:

Si bien se mencionan aspectos como la gestión de uso de auxiliares como salidas, comidas, mallas de turnos y cambios, la empresa cuenta con un área de estadística que se encarga de realizar los pronósticos que determinan una programación de horarios que incluye los respectivos break y la hora de almuerzo, para garantizar el cumplimiento de los indicadores contractuales como Nivel de Servicio, Nivel de Atención entre otros de la **Línea 195**, asegurando que los trabajadores dispongan de espacios de descanso y alimentación debidamente organizados y regulados según el tráfico de la operación.


Se realiza una revisión a la malla de turnos, evidenciando que se cumple según lo previsto, con la salvedad que cuando se presentan incrementos repentinos o no previstos por alta demanda en el tráfico de llamadas, ocasionalmente se debe ajustar la programación designada para almuerzos o break a la siguiente franja, lo que genera un movimiento del horario no mayor a 30 minutos. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de los lineamientos internos establecidos (horas semanales laboradas según la Ley, descansos, horas de almuerzo, entre otras).

Estas acciones corresponden a responsabilidades propias asignadas al rol de un supervisor para la operación de la Línea 195, en la cual debe coordinar la dinámica de la operación con las programaciones establecidas, respetando los lineamientos internos ya mencionados.

Una vez revisó las bases de registro y control para lo propio se concluye que, en términos de la organización del talento humano y cumplimiento de metas, las actuaciones de las supervisoras se encuentran dentro de lo permitido y enmarcado en sus funciones de control y organización.

Es importante señalar que Outsourcing S.A.S BIC, cuenta con un canal de comunicación definido al interior de la compañía, este, socializado a todos los colaboradores contratados en el momento de la inducción, donde pueden manifestar sus inconformidades a los diferentes líderes de proceso en la operación u otras áreas encargadas de velar por el bienestar de los empleados.

Cordialmente;



Luz Yaneth Santana Bonilla

Coordinadora Nacional

Outsourcing S.A.S BIC