



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 202122001465441

Fecha: 16-09-2021

Página 1 de 1

Bogotá D.C.,

Señor
Peticionario anónimo

ASUNTO: Respuesta a radicados N° 202142301690192 y 202142301689732. Queja Anónima de Radicado N° 20214240139259.

Respetado peticionario anónimo (a).

Como respuesta a su petición anónima radicada con No 202142401392592, a través de la cual presenta una queja en contra de la empresa que maneja el Centro de Contacto Nacional de Rastreo-CCNR y expone de manera general algunos hechos de una presunta persecución laboral, nos permitimos informarle que dada la competencia de la respuesta requerida, esta fue respondida por la Unidad Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD) encargada de la supervisión del CCNR, mediante radicados N° 202142301690192 y 202142301689732, mismos que se adjuntan.

Cordialmente

JULIÁN ALFREDO FERNÁNDEZ NIÑO
Director de Epidemiología y Demografía

Anexo(s): Respuesta dada por la UNGRD

Copia (s):

Elaboró: acayceduhjalmas
Revisó/Aprobó: fernandezn
Rubrica electrónica: parr35kx0165817 (S)

Carrera 13 N° 32 - 76 - Código Postal 110311, Bogotá D.C.

Teléfono: (57 - 1) 3305000 - Línea gratuita: 018000960020 - fax: (57-1) 3305050 - www.minsalud.gov.co



Radicado N°. 202142401392592
2021 - 08 - 02 10:57:13 Folios: N/A (WEB) Anexos: 0
Destino: 4240 G. ATENCI- Rem/D: Anónimo N.N
Consulte el estado de su trámite en nuestra página web
<https://orfeo.minsalud.gov.co/orfeo/consultaWebMinSalud/>
Código de verificación: a2cbb
Página: 1 de 2

BOGOTA D.C. , 02 de agosto de 2021

Señores
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL
Ciudad

Asunto : QUEJA DE LA EMPRESA OUTSORCING QUE MANEJA EL CENTRO DE RASTREO

Buenas días quiero ante ustedes realizar la queja sobre la empresa outsourcing que maneja el centro de rastreo donde ustedes ha depositado su confianza, las personas que hay laboran (coordinadores) son personas inhumanas que no les importa los rastreadores viven amenazandolos que los van a dejar sin trabajo justificandose en que es a peticion de ministerio ya que los hicieron firmar un adendo, no les importa los rastreadores cuando alguno tiene una calamidad familiar siempre estan diciendo que es por evacion de trabajo o si por alguna razon uno no tiene los contactos solicitados empiezan el coordinador a desconectarle y conectar la extension justificandose en que eso son los jefes quienes piden hacer eso, me parece increíble que una empresa tan seria como lo son ustedes tengan a una empresa representadolos asi me hicieron renunciar por la persecucion laboral que mi coordinador me mantenía, no solo eso justificandose que en agosto se terminara el contrato y que el ministerio pido que reunieran al 50% personal aun sabiendo la necesidad de trabajo que tenia pero como les indico no les importo espero que mi voz sea escuchada y se pueda hacer algo por las personas que aun quedan hay gracias



Radicado N°. 202142401392592
2021 - 08 - 02 10:57:13 Folios: N/A (WEB) Anexos: 0
Destino: 4240 G. ATENCI- Rem/D: Anónimo N.N
Consulte el estado de su trámite en nuestra página web
<https://orfeo.minsalud.gov.co/orfeo/consultaWebMinSalud/>
Código de verificación: a2cbb
Página: 2 de 2

Atentamente,

Anónimo N.N
NIT. 0
No registra BOGOTA D.C., .
COLOMBIA
Tel. No registra
atencionpqrs@minsalud.gov.co



La salud
es de todos

Minsalud



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 202122001297201

Fecha: 18-08-2021

Página 1 de 1

Bogotá D.C.,

Doctora
Magda Bolena Rojas Ballesteros
Responsable de Alertas de Conglomerados y respuestas a PQRD
Centro de Contacto Nacional de rastreo CCNR
magda.rojas@gestiondelriesgo.gov.co
Ciudad

ASUNTO: Traslado Oficio Radicado 202142401392592 – queja de la empresa Outsorcing que maneja el centro de rastreo

Respetada doctora Magda,

Por medio de la presente y en atención a lo dispuesto en el Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, por considerar que se trata de un tema de su competencia, de manera atenta traslado la solicitud anónima del asunto a través de la cual se presenta una queja en contra de la empresa que maneja el Centro Nacional de Rastreo y expone de manera general algunos hechos de una posible persecución laboral.

Cordialmente,

MARÍA BELÉN JAIMES SANABRIA
Directora de Epidemiología y Demografía (e)

Copia (s): atencionpqrs@minsalud.gov.co

Elaboró: ACAYCEDO

Revisó/Aprobó: mjaimes

Ruta electrónica: 1202122001297201_00001

Carrera 13 N° 32 - 76 - Código Postal 110311, Bogotá D.C.

Teléfono: (57 - 1) 3305000 - Línea gratuita: 018000960020 - fax: (57-1) 3305050 - www.minsalud.gov.co



Bogotá DC,

Señor/a
ANÓNIMO/A
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta oficio radicado 202142401392592 – Queja.

Respetado señor/a:

Acuso recibido de la comunicación del asunto remitida a esta Entidad por el Ministerio de Salud y Protección Social, a través de la cual presenta una queja en contra de la empresa que maneja el Centro de Rastreo y expone de manera general algunos hechos de una posible persecución laboral.

Se la primero señalar que en la actualidad se encuentra en ejecución un contrato de prestación de servicios con la empresa Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S BIC, con el fin de prestar el servicio de contact center modalidad outbound en idioma español, con cobertura nacional, para ejecutar diariamente el rastreo y seguimiento de los casos confirmados y sospechosos/probables de COVID-19.

Dentro del clausulado contractual, se estableció que el contratista ejecutará el contrato con absoluta autonomía e independencia y, en desarrollo del mismo, no se generará vínculo laboral alguno entre el personal que este llegare a utilizar ni las entidades públicas que suscribieron el CPS.

Adicionalmente se pactó una cláusula de indemnidad, en la que se indicó que dicha empresa mantendrá indemne a las entidades contratantes, entre otros asuntos, por las acciones y omisiones de su personal, sus asesores, sus subcontratistas o proveedores, así como del personal de estos, durante la ejecución del contrato, y hasta la liquidación definitiva del mismo.

Ahora bien, la Ley 1010 de 2006 "Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo" definió el acoso laboral como aquella conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

Aunado a lo anterior, de manera textual la Ley indicó que la misma no se aplicará en el ámbito de las relaciones civiles y/o comerciales derivadas de los contratos de prestación de



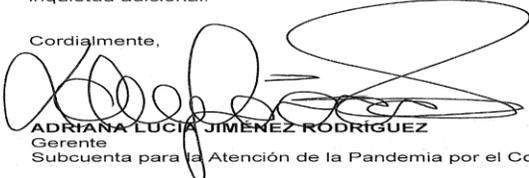
servicios en los cuales no se presenta una relación de jerarquía o subordinación. Tampoco se aplica a la contratación administrativa.

Por lo expuesto, ni el Ministerio de Salud y Protección Social, ni ningún otra Entidad tienen la competencia para intervenir en la situación descrita de manera general en la petición relacionada con un posible acoso laboral, por cuanto no se cuenta con la calidad establecida en la legislación ni la competencia por no encontrarnos en un contexto de una relación laboral pública o privada.

No obstante, se puso de presente la queja del asunto a la compañía contratista, quienes indicaron que a pesar de no contar con las circunstancias de tiempo, modo y lugar para presentar una respuesta concreta frente al caso, procedieron a emitir un pronunciamiento general al respecto, el cual se adjunta a la presente comunicación.

En los términos anteriores, damos respuesta a su petición, quedando atentos a cualquier duda o inquietud adicional.

Cordialmente,



ADRIANA LUCÍA JIMÉNEZ RODRÍGUEZ
Gerente
Subcuenta para la Atención de la Pandemia por el Covid-19

Anexo: Respuesta Director de Administración de Personal Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S BIC
Elaboró: Magda Bolena Rojas Ballesteros – Contratista Subcuenta COVID19



Señores:
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL
Ciudad

Ref: Queja anónima
Rad. 202142401392592

Estimado Señores:

Em mi condición de Director de Administración de Personal de la Compañía **OUTSOURCING S.A.**, me permito pronunciarme en relación con el radicado del asunto, a través del cual se traslada una queja anónima interpuesta en contra de mi representada. Al respecto, debemos manifestar:

1. Teniendo en cuenta que se trata de una queja anónima, es muy difícil para mi representada determinar las situaciones en concreto que se expresan en la comunicación presentada ante su Entidad. Mi representada, no esta en la obligación de responder las quejas anónimas, pues no puede determinar las circunstancias específicas que rodearon el caso de la persona que interpone la queja.
2. Ahora bien, como el Ministerio traslada la queja anónima interpuesta, nos pronunciamos de manera general al respecto. Lo primero que debemos indicar es que mi representada desconoce lo manifestado en la misma. En todo caso, al interior de OUTSOURCING existen todos los mecanismos tendientes a superar cualquier mal ambiente o persecución laboral que se genere. Este compuesto y en funcionamiento el Comité de Convivencia Laboral al que pueden acudir todos los trabajadores. Cualquier queja que se hubiese presentado de parte de los trabajadores que laboran en la Compañía para el proyecto de centro de rastreo en el Comité seguramente ha sido resuelta. Las quejas anónimas no tienen cabida, precisamente porque no se puede adelantar procedimientos internos contra personas desconocidas.
3. Cualquier documento que se maneje como, contratos de trabajo u otro si a los mismos, siempre se han suscrito de mutuo acuerdo entre las partes de la relación laboral. Por lo anterior, se desconoce lo manifestado en la comunicación, no hay prueba o evidencia que demuestre lo indicado.

4. Respecto a las calamidades domesticas permanentemente se están otorgando permisos por calamidad doméstica en promedio 24 al mes. Igualmente, se han concedido licencias no remuneradas. No existe evidencia, con la que se demuestre lo indicado en la comunicación, y contrario a lo manifestado existe prueba de todas las licencias que se otorgan por la Compañía. La Compañía, siempre ha permitido a sus trabajadores tomar las licencias sin inconveniente alguno.
5. En lo que se refiere a la desconexión y conexión de las extensiones, son procedimientos internos que maneja la Compañía y que no tendría porque discutir con los trabajadores. Para dar claridad a su entidad este proceso se lleva a cabo como soporte cuando los asesores tienen novedades en la plataforma, no les permite el ingreso de las llamadas o queda algún registro pegado o cuando existe logueo sin extensión.
6. Por último, debemos aclarar, que la Compañía nunca ha pedido o solicitado a sus trabajadores que renuncien. Nuevamente, son manifestaciones que carecen de prueba. Los trabajadores se encuentran vinculados mediante contratos de trabajo por obra o labor contratada. La finalización de los contratos de trabajo, entonces se da derivado de la finalización de la obra o labor contratada, así las cosas, tampoco existe soporte de la supuesta convocatoria del 50% del personal.

En los anteriores términos damos respuesta a la queja, reiterando que al tratarse una queja anónima se desconoce la entidad de las personas, y, por ende, no es posible pronunciarse de manera puntual en relación con los motivos expuestos específicamente de la persona que interpuso la queja.

Atentamente,


JUAN JOSÉ PINZÓN PIRIACHE
Director de Administración de personal