

Bogotá, Colombia, 05 de febrero de 2025

Señor(a):

Anónimo

anonymusastra56@gmail.com

Ciudad

Referencia: Respuesta Radicado 1187216-CO + BVPQRS-94D9-FE4C901A3970 del 21 de enero de 2025

Apreciado (a) señor (a):

Reciba un cordial saludo

De manera atenta nos permitimos dar respuesta a la solicitud formulada ante este Ministerio en la que manifiesta su inconformidad con las actitudes persistentes de las Supervisoras Jesica Andrea Cortés y Maribel Huertas Rojas. Asimismo, expresa preocupación por posibles favoritismos en la reciente contratación de personal bajo la empresa Comware, priorizando criterios subjetivos sobre méritos como productividad y calidad, lo que afectó la selección de agentes con mejor desempeño potencial. Solicita una respuesta formal a través de la Webmaster y su correo registrado, advirtiendo que, de no ser atendido, remitirá la comunicación a la Procuraduría General de la Nación.

Sobre el particular, nos permitimos informar que, una vez conocida la situación por parte del GIT del Centro Integral de Atención al Ciudadano, esta oficina procedió a trasladarla, por razones de competencia, al proveedor del contrato **700-2024 - COMWARE SA**, cuyo objeto fue la **“COMPRA DE SERVICIOS DE AGENTES PARA LA ATENCIÓN EN EL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEL CIAC – CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO- ASÍ COMO EL SERVICIO DE CONMUTADOR DE LA CANCELLERÍA, PARA LA ATENCIÓN DESDE LA CIUDAD DE BOGOTÁ, REGIÓN PACIFICO Y REGIÓN CARIBE”**,

Dicho proveedor, al tener conocimiento de la situación, emitió la respuesta que se anexa a la presente comunicación.

Así mismo, en lo referente con su afirmación: *“(...) Por lo anterior, solicito que se emita una respuesta formal a esta comunicación a través de la webmaster y en el*

*correo registrado, atendiendo las inquietudes aquí planteadas y **evitando incurrir nuevamente en un silencio administrativo**. De no obtener respuesta, me veré en la obligación de remitir esta comunicación, junto con las anteriores, a la Procuraduría General de la Nación, con el propósito de que se adopten las medidas pertinentes en relación con el GIT y sus coordinadores “(...).” Negrita fuera de texto*

Nos permitimos informarle que, en aplicación del **artículo 69 de la Ley 1437 de 2011**, cuando se desconoce la información sobre el destinatario, el aviso de notificación, junto con una copia íntegra del acto administrativo, será publicado en la página electrónica de la entidad y en un lugar de acceso público por un **período de cinco (5) días**.

Al respecto, es importante señalar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro el aviso.

Asimismo, le informamos que las respuestas a sus anteriores solicitudes fueron publicadas en el siguiente enlace de acuerdo con lo solicitado en el escrito

“(...) 5. Solicitud de respuesta pública: Pedimos que la respuesta a esta queja se publique en el webmaster, para que todos los orientadores estén informados de las acciones que se tomarán. (...)”

<https://www.cancilleria.gov.co/notificaciones-citaciones>, posteriormente, dichas respuestas fueron desfijadas conforme al término legal establecido.

Finalmente, el CIAC adjunta nuevamente las respuestas correspondientes al radicado **1135408-EL + BVPQRS-AE1D-78B7203441EC**, del 25 de noviembre de 2024 y **1066632-EL (I-GCIAC-24-010-01)** del 26 de septiembre de 2024 para su conocimiento.

Cordialmente,

Grupo Interno de Trabajo de Centro Integral de Atención al Ciudadano

contactenos@cancilleria.gov.co

(+57-601) 381 4000, Sistema interactivo de voz-IVR: (+57-601) 3826999

Calle 10 No. 5 – 51 Palacio de San Carlos

Bogotá. Colombia

www.cancilleria.gov.co

Bogotá, 5 de febrero de 2025

Señor
Peticionario

Asunto: Respuesta al derecho de petición de fecha 21 de enero de 2025.

Jhon Jairo Rodriguez García, actuando en calidad de gerente de proyecto de la Cancillería, mediante la presente, doy respuesta al derecho de petición del asunto recibido por el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, por medio de la webmaster, en los siguientes términos:

La Empresa está comprometida con el bienestar de todos sus colaboradores y con el fomento de un entorno de trabajo saludable. Para ello, además de las acciones de carácter operativo y administrativo, de manera constante implementa sesiones de sensibilización y capacitación con el equipo de trabajo para afinar aquellas conductas que propicien un óptimo ambiente laboral y el cumplimiento de la cultura organizacional, logrando, además, relevantes resultados en el liderazgo por parte de nuestro equipo de trabajo.

Ahora bien, sobre el ascenso de varios colaboradores, la Empresa ha llevado a cabo un proceso de plan carrera, que ha permitido identificar y desarrollar a los colaboradores que cumplen con los perfiles y los indicadores necesarios para ascender. Este enfoque demuestra un compromiso con la equidad y transparencia para el crecimiento profesional de los empleados de ComWare basado en criterios objetivos a través del siguiente proceso de evaluación para ascensos.

- **Evaluación de Indicadores:** Cada candidato es evaluado en función de indicadores clave de rendimiento (KPI) que reflejan su contribución al éxito de la entidad. Estos indicadores son medidos de manera objetiva y se revisan regularmente.
- **Análisis de Pérdidas:** Así mismo se consideran las pérdidas y áreas de mejora como parte del proceso de evaluación. Esto permite identificar no solo el rendimiento individual, sino también cómo cada empleado ha abordado los desafíos y ha contribuido a la mitigación de riesgos.
- **Historial de Procesos Disciplinarios:** Los procesos disciplinarios son revisados cuidadosamente. Un historial limpio en este aspecto es un factor importante que se tiene en cuenta al considerar a un empleado para un ascenso.
- **Revisión Cualitativa por Supervisores:** Además de los indicadores cuantitativos, se lleva a cabo una revisión cualitativa donde los supervisores proporcionan información valiosa sobre el desempeño, habilidades interpersonales y liderazgo de los candidatos. Esta retroalimentación es crucial para obtener una visión completa del potencial del empleado.
- **Feedback Correspondiente:** Finalmente, se realiza un proceso de feedback donde se

discuten las decisiones tomadas y se proporciona orientación a los empleados sobre cómo pueden mejorar y prepararse para futuras oportunidades.

Es fundamental destacar que nuestro compromiso con la transparencia y la equidad en los procesos de ascenso es invariable. Todos los empleados tienen acceso a información sobre los criterios utilizados y pueden solicitar retroalimentación sobre su desempeño en cualquier momento.

En conclusión, es evidente que Comware ha tomado medidas significativas para promover internamente a sus colaboradores mediante procesos estructurados y transparentes. Así mismo se continuará trabajando para mejorar la comunicación y asegurar que todos los empleados estén al tanto de las oportunidades disponibles, reafirmando nuestro compromiso con su desarrollo profesional y crecimiento dentro de la organización.

En resumen, las quejas y presuntos hechos carecen de fundamento, así las cosas, en aras de intervenir situaciones puntuales, Comware convoca al peticionario a escalar este tipo de solicitudes a título personal, de conformidad con lo reportado en su comunicación y a través de los conductos regulares establecidos y que son de conocimiento de los colaboradores del centro de contacto. Lo anterior, teniendo en cuenta que, al realizar este tipo de solicitudes sin datos personales dificulta la revisión de las situaciones manifestadas y la aplicación del principio constitucional al debido proceso.

De esta forma concedo respuesta clara, oportuna y de fondo a su petición.

Atentamente,



Jhon Jairo Rodriguez Garcia
Gerente de proyecto
Comware S.A

Memorando

I-GCIAC-24-010-01

Bogotá D.C., 17 de octubre de 2024

PARA: **MARIA EUGENIA GAVIRIA ARANGO**
Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno

DE: **EDGAR ALBERTO MARTINEZ GARCIA**
Coordinador del GIT del Centro Integral de Atención al Ciudadano

ASUNTO: Respuesta petición radicado 1066632-EL

Apreciada Dra. María Eugenia:

De manera atenta, dando alcance a su memorando I-OCDI-24-015559 del 4 de octubre de 2024, con relación al radicado del Asunto con respecto a la queja usando mis datos personales nombres y apellidos cedula de ciudadanía y teléfono fijo de Cancillería vulnerando de manera arbitraria la ley 1581 de 2012 de protección de datos.

Sobre la gestión como supervisor de la OC No. 97901 celebrado con Millenium BPO S.A., en lo que hace referencia a los servicios contratados de agentes, profesionales, supervisores y lideres de calidad para la operación del Centro Integral de atención al Ciudadano- CIAC, me permito manifestar lo siguiente:

- Fui designado como Coordinador del GIT del CIAC mediante Resolución 8491 del 19 de octubre de 2023, llegué a finales de octubre de 2023 al piso 7 de la Sede Norte, una vez entregada formalmente la Coordinación del GIT de Servicios Administrativos al nuevo funcionario designado por la Secretaria General.
- Desde esa fecha se inicio un proceso de actualización de procedimientos, protocolos, políticas, instructivos, formatos, plantillas del GIT que se tenían en versiones del año 2020 y 2021, esto con el fin de mejorar la operación y reducir los riesgos asociados a las PQRSDF que se reciben y se gestionan por los diferentes canales de atención establecidos por la Entidad bajo el manejo y responsabilidad del CIAC, se crearon nuevas alertas para el seguimiento a las peticiones canalizadas y se propusieron



Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección: Calle 10 # 5-51, Bogotá D.C., Colombia

Dirección correspondencia Carrera 5 No 9 – 03 Edificio Marco Fidel Suárez

Conmutador: (+57) 601 381400



cambios en la consulta y registro a través de la páginas Web de la Cancillería, actualmente se está actualizando el Plan de Contingencia a la versión 2.

- Desde el punto de vista de los espacios físicos y mejoramiento de la salud ocupacional, se logró el cambio de 21 sillas ergonómicas que se encontraban totalmente deterioradas y la asignación de 24 lockers para los agentes que no tenían donde guardar sus pertenencias personales durante la operación. Así mismo se gestionó con mesa de ayuda el concepto de estado de los equipos de cómputo de la operación y estamos pendientes de la asignación de 30 equipos nuevos en reemplazo de las máquinas que se van a retirar de la operación por no cumplir con las condiciones técnicas requeridas para la operación del CIAC.
- En lo que hace referencia a la promoción de ascensos de agentes generales a técnicos y de técnicos a profesionales, desde esta Coordinación siempre se ha apoyado esta decisión y la Empresa como empleadora es quien ha hecho la verificación de cumplimiento de los perfiles y las modificaciones a los contratos, para el caso del reemplazo de la supervisora Daniela Astrid Téllez Morales quien se retiró por una mejor oportunidad laboral en el GIT de Evaluación de Condición de Refugiado, por sus condiciones laborales y personales di mi concepto favorable para que su reemplazo fuera el Líder de Calidad Jefferson Andres Ortiz Wilches, fue encargado durante el mes de septiembre de 2024, pero finalmente Millenium BPO S.A., nos informó que no cumplía con la totalidad de la experiencia y debía volver a su función anterior, quedaban las otras dos líderes de calidad y se les dio vía libre para que se postularan en la vacante, Diana Carolina Moreno Lozano y Maribel Huertas Rojas, esta última fue la única que se postuló y fue seleccionada por su Empleador, quien indico que cumplió con la totalidad de los requisitos para ese cargo.
- Es importante mencionar que dentro de la operación los supervisores de Millenium BPO son los encargados del manejo de su personal a cargo, a la Coordinación reportan diariamente el control de turnos y la productividad, con estos datos se cruza mensualmente la asistencia para autorizar el pago de los servicios efectivamente prestados en cada mes y presentar los informes periódicos de supervisión.
- La Empresa es la responsable de programar las vacaciones, licencias, compensatorios, días de la familia, retiros, reemplazos y demás novedades que se presentan con la operación del CIAC y es el Coordinador del CIAC el que debe velar por el cumplimiento del servicio contratado. A manera de ilustración y como soporte, anexo remito las novedades que me fueron reportadas del 1 al 15 de octubre de 2024,

donde se puede verificar que el Empleador está otorgando vacaciones, compensatorios, descansos, licencia de maternidad y paternidad, días de la familia, incapacidades, calamidades, etc.

- La orden de compra No. 97901 vence el próximo 30 de noviembre de 2024, los compensatorios del personal que queden pendientes por disfrutar, deberán ser pagados por el contratista Millenium BPO S.A, en este caso se exigirá presentar los paz y salvos, así mismo vale la pena resaltar que dentro de sus obligaciones el contratista suscribió la póliza de cumplimiento con suramericana, con la cobertura del pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales con vigencia hasta el 30 de noviembre de 2027 por un valor asegurado de \$ 1.002.951.3329,65.
- Sobre la petición ¿Es posible que como tercerizados podamos unirnos formalmente al sindicato?, remito a continuación el ARTICULO 4 de los estatutos del Sindicato de Empleados del Ministerio de Relaciones Exteriores Personería Jurídica Resolución 0520 del 4 de abril de 2002 NIT 830100953:

CAPITULO III

CONDICIONES DE ADMISION

ARTICULO 4.- ADMISION. Para ser miembro del Sindicato se requiere:

1. Ser mayor de dieciocho (18) años de edad.
2. Estar vinculado (a) laboralmente al Ministerio de Relaciones Exteriores.
3. Estar vinculado (a) laboralmente a las entidades adscritas al Ministerio de Relaciones Exteriores.
4. Estar vinculado (a) como contratista al Ministerio de Relaciones Exteriores o a sus entidades adscritas.
Haber estado vinculado (a) laboralmente al Ministerio de Relaciones Exteriores y ostenten la calidad de pensionados (as). Los afiliados(as) pensionados (as) podrán hacer parte de la Junta Directiva sin ser parte de los cinco (5) principales y cinco (5) suplentes ni de los dos (2) miembros del Comité de Quejas y Reclamos. Para este fin se tendrá en cuenta lo establecido en el Artículo de los Estatutos que rigen a SEMREX.
5. Presentar solicitud escrita ante la Junta Directiva, la cual conceptuará por mayoría de votos sobre la admisión del aspirante.
6. Observar buena conducta pública.

PARAGRAFO: Los funcionarios que prestan sus servicios fuera del país en la planta externa del Ministerio de Relaciones Exteriores y sus entidades adscritas, podrán prestar su solicitud de inscripción por cualquier medio válido legalmente.

- Sobre los horarios de los agentes para atender las líneas azules, esa fue una decisión que se tomó por la Entidad de manera temporal por la contingencia que tuvimos sin la plataforma del Centro de Contacto Gestionado durante los meses de mayo y junio de 2024, una vez se normalizo el servicio, la instrucción fue incorporar las líneas azules como los demás canales de atención, con los agentes disponibles en los horarios establecidos.



- Durante este tiempo casi un año en este GIT, no he notado ningún tipo de maltrato verbal por parte de los funcionarios del Ministerio asignados al GIT del Centro Integral de Atención al Ciudadano hacia los agentes generales, técnicos o profesionales, con quienes tenemos además un contacto limitado, no les damos órdenes directas, ya que las instrucciones, socializaciones, actualizaciones, retroalimentaciones de los cambios normativos y organizacionales de la operación son canalizadas a través de los supervisores y líderes de calidad, estos últimos responsables de entregar los informes periódicos de las auditorías internas de la operación y seguimiento de la productividad y mejoramiento continuo.
- Finalmente, para estar enterado de la operación, las novedades, el estado de las peticiones canalizadas, los PQRSDF prioritarios y otros temas relacionados con las novedades que se presentan, nos reunimos en Coordinación prácticamente todos los días, funcionarios, supervisores y líderes de calidad.

Cordialmente,



EDGAR ALBERTO MARTINEZ GARCIA
Coordinador del GIT del Centro Integral de Atención al Ciudadano

Anexos:

- Reporte de Turnos del 1 al 15 de octubre de 2024.
- Respuesta Millenium BPO S.A. 17 de octubre de 2024



Millenium Phone Center S.A.
Carrera 16 No. 100 – 20 Piso 3
Bogotá, Colombia
PBX: (571) 6500 800 Fax (571) 6500 816
E-mail: adelgado@millenium.com.co

Bogotá D.C. 17 octubre de 2024

Señor:

EDGAR ALBERTO MARTINEZ GARCIA

Coordinador

GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano

Ciudad

Referencia: Respuesta a la petición radicado No. 1066632-EL

Nos permitimos dar respuesta a los puntos relacionadas en competencia de Millenium BPO S.A. mediante comunicado que fue enviado por el coordinador del GIT de del CIAC a continuación, ofrecemos respuestas a sus puntos planteados:

- **2 Pagos Pendientes y Compensatorios:** Los descansos compensatorios se han otorgado según la operación y necesidades del servicio. Continuaremos programando estos compensatorios hasta la finalización del contrato. En caso de que queden pendientes, se realizará la compensación económica.
- **3 Día de la Familia:** La programación del Día de la Familia para el segundo semestre de 2024, se realiza considerando las necesidades operativas y en acuerdo con los colaboradores, garantizando la programación para todos los colaboradores de acuerdo con lo establecido en la ley 1857 de 2017.
- **4 Evaluación de la Supervisión de Millenium:** La supervisión de la operación se rige a las políticas, manuales y procedimientos internos que tiene la empresa Millenium que se han establecido para el funcionamiento y control de las operaciones, con el fin de dar cumplimiento a los acuerdos y objetivos contractuales establecidos con el Ministerio de Relaciones Exteriores y obedecen a las instrucciones delegadas por la gerencia.
- **6.2 Beneficios:** Los beneficios otorgados son aplicables a todos los colaboradores de manera equitativa, buscando garantizar el bienestar general.
- **6.3 Criterios de Asignación de Turnos y Compensatorios:** Los descansos compensatorios se han otorgado conforme a la necesidad de la operación. La programación de turnos se realiza siguiendo políticas internas, asegurando que se respeten los derechos de los colaboradores, especialmente aquellos que han



presentado certificación de estudios. Las solicitudes específicas son consideradas en función de la viabilidad operativa.

- **6.4 Canales de Comunicación:** Los colaboradores pueden comunicarse abiertamente con Sor Ángela Hernández y Myriam Rojas, Gerentes encargadas del contrato con el Ministerio de Relaciones Exteriores, y/o con el Comité de Convivencia de Millenium (publicado en aulas virtuales a las que todos los empleados de Millenium tienen acceso) para expresar cualquier inquietud o necesidad, siguiendo el conducto regular de escalamiento con sus jefes inmediatos.
- **6.5 Horarios Específicos y Excepciones:** En referencia a la agente citada donde se indica que tiene un horario específico aprobado, es importante aclarar que la agente presentó certificación de estudio y por política de la compañía, se le debe respetar el beneficio. Para los demás casos citados, los colaboradores se programan de acuerdo con la rotación del dimensionamiento de turnos.
- **6.6 Programación de Turnos:** La malla de turnos es diseñada por un equipo especializado para asegurar la equidad y minimizar subjetividades. Los casos que requieren trabajo desde casa son evaluados individualmente, según la disponibilidad y necesidades de la operación. En cuanto a los casos puntuales en los que se aprueba trabajo en casa, son casos sujetos a verificación y autorización de la Gerencia de la operación de Millenium y la coordinación por novedades presentadas por los colaboradores y/o el servicio.
- **6.7 Conexión a VPN:** La disponibilidad de conexión a VPN depende de los servidores del Ministerio de Relaciones Exteriores. Hacemos nuestro mejor esfuerzo para garantizar el acceso durante eventos imprevistos, sin embargo, son medidas de contingencia para dar continuidad a la operación.
- **7 Intervención de Supervisión en cuanto a las novedades de los agentes:** Reiteramos la apertura de los canales de comunicación, donde atendemos las solicitudes según las políticas y necesidades establecidas por la empresa, siguiendo el conducto regular, con el fin de atender las inquietudes y necesidades de los colaboradores.
- **12 Gestión de Correos:** La asignación de tareas de gestión de correos es una decisión estratégica, orientada a maximizar la productividad y cumplir con los indicadores contractuales, por este motivo, no todos los agentes pueden estar dedicados a la gestión de las bandejas de correos.
- **8 y 14 Oportunidades de Crecimiento:** Las oportunidades de crecimiento son evaluadas según el cumplimiento de los perfiles establecidos en el acuerdo marco y en cuanto al desempeño y cumplimiento a sus indicadores, proceso que se realiza internamente en Millenium cuando se considera la necesidad, de lo contrario se realiza convocatoria externa para cumplir con la orden de compra. Por tanto, han quedado ratificadas la personas que cumplen el perfil contractual según los que se han presentado internamente.



Millenium Phone Center S.A.
Carrera 16 No. 100 – 20 Piso 3
Bogotá, Colombia
PBX: (571) 6500 800 Fax (571) 6500 816
E-mail: adelgado@millenium.com.co

Finalmente, sobre la Continuidad del Contrato: Es importante mencionar que el contrato con el Ministerio de Relaciones Exteriores está vigente hasta el 30 de noviembre de 2024. Respetamos y valoramos la decisión de los colaboradores respecto a la continuidad hasta esa fecha. Cabe mencionar que aún no se cuenta con información adicional de la nueva contratación por parte de la cartera ministerial a partir del 01 de diciembre de 2024.

Cordial saludo

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Myriam S. Rojas Menendez", written over a horizontal line.

MYRIAM S ROJAS MENDEZ

Gerente Operaciones
Millenium BPO S.A.