Medellín, 13 de agosto de 2021

Doctora
Catalina García Robledo
Supervisora Convenio 0429-2020
Grupo de Atención en Ciclos de Vida y Nutrición
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF

Asunto: Respuesta a PQRS del 29 de julio de 202, municipio de Ebéjico.

Referencia: Convenio interadministrativo No. 05004632021 de 2021,cuyo objeto es "Aunar esfuerzos y recursos técnicos, físicos, administrativos y económicos entre las partes para el desarrollo de acciones de implementación de la Política de Estado "De Cero a Siempre" y de la Política Departamental "Buen Comienzo Antioquia", a través de la gestión intersectorial, para la promoción del Desarrollo Integral de los programas y servicios de Educación Inicial en el marco de la Atención Integral a la Primera infancia", y de acuerdo a la "Guía Orientadora para el apoyo a la supervisión de las modalidades de atención a la Primera Infancia", y de la política departamental "Buen Comienzo Antioquia", a través de la gestión intersectorial para la promoción del desarrollo integral de los programas y servicios de educación inicial en el marco de la atención integral a la primera infancia".

Cordial saludo,

Atendiendo a su solicitud, la supervisión del programa Buen Comienzo Antioquia procede a emitir respuesta sobre el derecho de petición, donde hace referencia a queja por parte de una integrante del talento humano del municipio de Ebéjico, contratada por la entidad Fundación Universitaria Autónoma de las Américas.

Al respecto de los hechos relacionados en la queja, se informa que al ser consultada la EAS "Fundación Universitaria Autónoma de las Américas", responde ser conocedor del rol fundamental que reposa en el componente de Talento Humano, siendo clave para el desarrollo de la calidad del servicio, así mismo, es esencial la clara identificación de capacidades y habilidades de cada una de las personas a contratarse, pues de eso depende la alta calidad en la atención que se desea brindar en cada territorio.

De acuerdo a lo anterior, donde la peticionaria se refiere a que su inconformidad laboral deriva de:

“la sobrecarga laboral que soportan los empleados, que no hay un orden internamente para los procesos, que falta más calidad humana y empatía con el personal, que el proceso para completar los equipos de trabajo es lento y que los coordinadores deben pasar los informes de los perfiles que aún no han sido contratados, que es muy mal remunerada, y que no se está prestando la mejor atención a las familias ni realizando un trabajo de calidad”.

La Institución se permite responder que procura en todo momento responder a las necesidades contractuales del Talento Humano, de forma transparente, oportuna y con el más alto sentido de calidad; garantizando desde las distintas áreas en cabeza de la Coordinación General y Coordinación de Zona, que los equipos en territorio se sientan acompañados, respetados y valorados. En ese sentido la EAS se defiende al responder que no es cierto que exista una sobre carga laboral o que se evidencie desorden en los procesos, dado que se realizaron tres inducciones, se hace asistencias técnicas por lo menos tres veces por mes de todas las áreas y se dan continuas asesorías personalizadas a los profesionales; las orientaciones y directrices se comparten con los tiempos requeridos y establecidos por la Gerencia de Infancia, Adolescencia y Juventud y de acuerdo a ello, se organizan las prioridades con cronogramas y responsables.

En lo que se refiere a la “falta de empatía”, calidad humana y la no prestación del servicio con la mejor atención a las familias; en la queja no se es claro de parte de quien se recibe esa percepción; lo que lleva a inferir por parte de la EAS que es un juicio a priori y subjetivo de la profesional, toda vez que, de acuerdo a las PQRS, “Encuestas de Satisfacción del Servicio” y demás métodos de evaluación, el Talento Humano y las familias, sostiene la entidad, no manifiestan inconformidad o desacuerdos de los procesos.

Se agrega además, que la Profesional Yenifer Araque Ramírez, pese a que vivió el proceso de contratación de la Institución, omite que conoce las dificultades presentadas para la contratación del personal en los tiempos dispuesto y que son por situaciones ajenas a la voluntad de la institución y forma de planificación y ejecución de los procesos; puesto que en algunos momentos se requieren de la voluntad de terceros en el territorio hasta de los mismos aspirantes para que los proceso fluyan como deben ser; adicional a ello no tiene claro del tema de convalidación, soportes de los mismos, aprobaciones, cumplimientos de perfiles los cuales en los territorios generalmente no cumplen, entre otros procesos propios de las contrataciones.

En este sentido, la “EAS” reconoce que falta completar la relación técnica del talento Humano, faltando una Agente Educativa para un remplazo de una Licencia de Maternidad y el remplazo de una Auxiliar Pedagógica que renunció; no obstante la entidad ha procurado cumplir con los procesos sin acceder a los tiempos, funciones o espacios de las personas ya contratadas, dado que desde los profesionales administrativos (Lideres de sistemas, Nutricionistas, Apoyo Psicosocial y Coordinación General) que acompañan el proceso, han respondido con todo lo requerido desde el sistema SPES – CUENTAME, además de las solicitudes y requerimientos que se han realizado.

En cuanto a la remuneración, donde se manifiesta: "*de su salario debe cubrir los gastos de transporte entre Ebéjico y Anzá porque así está estipulado en su contrato y que este malestar también es el de la mayoría del talento humano, porque el transporte de las docentes y de la entrega de las RPP genera costos y que nadie les regala transporte"*.

Y así mismo, se refiere en la queja presentada y solicita saber: "*si en el proyecto que se está ejecutando se tuvo en cuenta el costo del transporte, ya que se deben realizar desplazamientos a diferentes lugares y la remuneración no es muy buena".*

La EAS se defiende al contestar que, el tema de salarios se establece según la canasta compartida por los contratantes; además, cada que se realiza el proceso de selección se les deja claro al Talento Humano el valor del contrato.

Para el caso de la profesional, por relación técnica se contrató para dos municipios (Anzá – 200 Cupos / Ebéjico 100); para un total de 300 participantes es decir en este momento la profesional tiene a cargo lo que por relación Técnica es el deber ser.

Es cierto que la profesional debe cubrir su transporte entre los dos municipios a cargo, ya que para ello se contrató y se le dio claridad desde el inicio de su labor; lo que no es cierto, según la entidad; es que al talento humano en general no se le reconozca el transporte de la entrega de los RPP, ni el transporte de los procesos que tengan que hacer en las UDS de correspondencia, dado que la EAS cumple con sus obligaciones contractuales. Para ello se cuenta con los comprobantes de pago de las movilidades realizadas.

Si se hace lectura de la queja la señora Yenifer Araque Ramírez, consigna una de las varias respuestas que desde la institución se han dado para orientar el pago del transporte, no solo para la entrega del RPP sino para los tamizajes de peso y talla; se logró evidenciar que el personal en territorio presentaba los valores de las rutas con sobrecostos a las UDS, por ello se solicitaba recotizar o hacer uso del transporte de la Institución (Camioneta) para mitigar gastos. La institución tiene pleno conocimiento y caracterizado los valores, rutas y tipos de transporte de los 21 Municipios con sus 315 Unidades de Servicio; por lo tanto, trabaja constantemente en hacer un buen uso del recurso y cumplir a cabalidad con el objeto del contrato.

Desde la Secretaría de Inclusión Social y Familia - Gerencia de Infancia, Adolescencia y Juventud, estamos atentos para seguir trabajando conjuntamente y mejorar las condiciones de atención y bienestar de nuestros niños, niñas beneficiarias y sus familias usuarias.

Anexos.

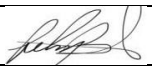
- Contrato.

- COMP_ PAGO_YENIFER_ARAQUE
- Pagos de movilidad del personal y de los RPP).
- Contrato Yenifer Araque Contrato.

Cordialmente.



JULIÁN DAVID BLANDÓN URREGO
Profesional Jurídico
Secretaría de Inclusión Social y Familia -
Gerencia de Infancia, Adolescencia y Juventud
Gobernación de Antioquia

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyecto:	Julián David Blandón Urrego– Profesional jurídico		13/08/2021
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.			