



**PROPUESTA DE MEJORA EN EFICACIA S. A. A PARTIR DEL ANÁLISIS DE
ACCIONES DE TUTELAS Y DERECHOS DE PETICIÓN**

Carlos Jhoider Sánchez Mosquera

Informe final de las prácticas académicas para optar al título de Ingeniero Industrial otorgado por
la Universidad de Antioquia

Asesor

Marisol Yamile Marín Osorno

Especialista en Sistemas de Gestión Integral

Universidad de Antioquia

Facultad de Ingeniería

Ingeniería Industrial

Pregrado

Medellín

2023

Cita	(Sánchez Mosquera, 2023)
Referencia	Sánchez Mosquera, C. (2023). <i>Propuesta de mejora en Eficacia S.A. a partir del análisis de acciones de tutela y derechos de petición.</i> [Semestre de Industria]. Universidad de Antioquia, Medellín.
Estilo APA 7 (2020)	



Agradecimiento a la empresa Eficacia S. A. por permitirme realizar mi práctica profesional en tan importante entidad, así mismo agradecer a la asesora externa Gloria Nancy Castrillón Ospina y a todo el personal que me colaboró en este proyecto.



Centro de Documentación Ingeniería (CENDOI)

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: John Jairo Arboleda Céspedes

Decano/Director: Jesús Francisco Varga Bonilla

Jefe departamento: Mario Alberto Gaviria Giraldo

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Agradecimientos

Agradezco a mi señora madre, María Lucía Mosquera Minota, por el apoyo incondicional brindado durante toda mi vida, por ser ese ser en el que siempre he podido confiar, ese manto que me cubre de todas las tormentas; a mi señor padre, Tomás Sánchez Mosquera, quien siempre se ha esforzado para brindarnos el sustento a toda la familia y a ésta, gracias por apoyarme siempre, no solo en el desarrollo de mi proyecto de grado, sino durante toda mi carrera.

Agradezco a la empresa Eficacia S.A., en especial al equipo de operaciones de la empresa Tigo, quienes me acogieron e hicieron parte de esa maravillosa familia, agradezco todas las experiencias vividas y todas las enseñanzas que dejaron en mí, muchas gracias a mis amigos, compañeros de clases, profesores y comunidad universitaria quienes contribuyeron a transitar este camino que hoy deja sus frutos.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	10
1. OBJETIVOS	12
1.1 Objetivo general	12
1.2 Objetivos específicos	12
2 MARCO TEÓRICO	13
2.1 Proceso	13
2.2 Acción de tutela	13
2.3 Derecho de petición	14
3 METODOLOGÍA	15
3.1 Técnicas e instrumentos aplicados	15
4. DESARROLLO DEL PROCESO	17
4.1 Fases de ejecución	17
4.2. Cronograma de actividades	18
4.3 Presupuesto	19
5. RESULTADOS	20
5.1. Derechos de petición	20
5.2. Acciones de tutela	23
6. ANÁLISIS	26
6.1. Plan de acción	27
7. CONCLUSIONES	29
REFERENCIAS	30

Lista de tablas

Tabla 1 Cronograma de actividades.....	19
Tabla 2 Tipos de requerimientos.....	23
Tabla 3 No. de acciones de tutela por regionales.....	24

Lista de figuras

Figura 1 Derechos de petición presentados por regional	20
Figura 2 Tipos de requerimientos presentados	21
Figura 3 Pretensiones de las acciones de tutela presentadas.....	25
Figura 4 Tiempo de atención a los derechos de petición	27

Siglas, acrónimos y abreviaturas

PSM	Personal con Seguimiento Médico
SMMLV	Salario mínimo mensual legal vigente
CN	Constitución Nacional
UdeA	Universidad de Antioquia
ICONTEC	Instituto Colombiano de Normas Técnicas
EPM	Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Medellín

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo identificar en las acciones de tutelas y los derechos de petición que recibe la empresa Eficacia S.A. de parte de los colaboradores asignados al cliente UNE EPM, Colombia Móvil y EDATEL, las casuísticas, procesos involucrados y causa raíz. Analizar los hallazgos identificados y realizar ajustes en los procesos internos para así disminuir el volumen de acciones de tutela y derechos de petición que recibe la compañía.

El enfoque por el que se ha optado es el cuantitativo, y los resultados hallados tienen que ver con la falla en el proceso de respuesta a requerimientos de los colaboradores para que deban acudir a medidas legales como el derecho de petición y la acción de tutela y falla en la respuesta a derechos de petición que generan que se presenten acciones de tutela para que los primeros sean resueltos, además, las demandas tienen un porcentaje significativo, con las acreencias laborales; de ahí que se deba mejorar los procesos de respuesta a los derechos de petición y acciones de tutela y también a los requerimientos por acreencias laborales de los colaboradores, para que no tengan que llegar a esa instancia, lo mismo con las otras causas detectadas por las que se acude a estas medidas.

Palabras clave: proceso, acción de tutela, derecho de petición.

Abstract

The objective of this work was to identify in the writ of protection and petition rights received by the company Eficacia S.A. from the collaborators assigned to the client UNE EPM, Colombia Móvil, and EDATEL. cases, processes involved, and root cause. Analyze the findings and make adjustments in internal processes to reduce the volume of writ of protection and petition rights received by the company.

The chosen approach is quantitative, and the results found are related to the failure in the response process to the collaborators' requests, leading them to resort to legal measures such as the petition right and the writ of protection, and the failure in responding to petition rights which result in writ of protection actions. Additionally, a significant percentage of the demands are related to labor claims, so it is necessary to improve the response processes not only to writ of protection and petition rights but also to the requests for labor claims so that they do not reach that stage, as well as other causes detected that lead to these measures.

Keywords: Process, writ of protection, petition right.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el país al igual que el mundo enfrenta grandes retos que exigen soluciones novedosas bajo el desarrollo del capital intelectual que permitan traer ventajas competitivas para las organizaciones. Esto exige esfuerzos por incrementar la calidad, la productividad y la oportunidad de sus procesos con enfoque a la excelencia, que resulta en la satisfacción de clientes, accionistas, proveedores y colaboradores.

Exigiendo en las organizaciones un enfoque donde “se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.” (ICONTEC, 2015) Esto acompañado de las presiones del mercado obligan a las organizaciones a embarcarse en un viaje de mejoramiento, no solo en los servicios prestados, sino también en los procesos que dan como resultados dichos servicios.

Eficacia S.A. como compañía especializada en la prestación de servicios a terceros en todas las áreas necesarias para el normal desarrollo de las actividades dentro de la industria, con presencia en 8 ciudades capitales del país y más de 800 municipios, con más de 30.000 colaboradores vinculados, de los cuales alrededor de 4.000 hacen parte los clientes UNE EPM, Colombia Móvil y EDATEL, en adelante Tigo.

Con este volumen de colaboradores es probable que algunos de ellos o ex colaboradores sientan que la respuesta a sus requerimientos no es la adecuada o la que ellos esperaban y acuden a gestiones legales como el derecho de petición y la acción de tutela. Lo deseable en una empresa es que sus colaboradores hallen la respuesta adecuada a sus inquietudes y no tengan que acudir a medidas legales que de alguna manera no genera una buena imagen corporativa no solo al interior sino también con proveedores, clientes y comunidad en general. Se pretende entonces mejorar los niveles de satisfacción de los colaboradores con el fin de disminuir el volumen de acciones de tutelas y derechos de petición recibidas en la compañía.

El enfoque por el que se optó es el cuantitativo y para lograr el objetivo se hizo la práctica profesional en la compañía Eficacia S. A. y esperando que esta investigación pueda aportar a solucionar problemáticas similares que se presentan en compañías con diversas actividades comerciales.

De la investigación se espera se pueda aportar soluciones no solo para la problemática que aquí se presenta, sino para otras, que en otros ámbitos de la industria se presenten y donde esta implementación sea una solución.

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo general

Analizar las acciones de tutelas y derechos de petición presentados hasta el mes de agosto del año 2022 a la empresa Eficacia S. A. por parte de los colaboradores de la compañía Tigo para articular alternativas de mejoras a los procesos junto con un plan de implementación de dichas alternativas.

1.2 Objetivos específicos

- Identificar procesos de demandas con mayor volumen de incidencia, con el fin de identificar las áreas con mayor número de reclamos y centrar los esfuerzos en dichas áreas.
- Analizar y evaluar procesos críticos, para así saber si estos procesos son responsabilidad de Eficacia, del cliente Tigo o si se tiene una responsabilidad compartida, por otro lado, resaltar las oportunidades de mejora luego de la evaluación con las áreas y personal encargado.
- Proponer y documentar alternativas de mejora del proceso; de esta manera, se podrá consolidar las oportunidades de mejora dando origen al plan de acción.

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Proceso

“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.” (ICONTEC, 2015)

2.2 Acción de tutela

La Constitución Política de Colombia de 1991 estableció la acción de tutela como mecanismo de “protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción de cualquier autoridad pública” es claro en determinar que “en ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución” (Art. 86) y debe culminar con una decisión en primera instancia.

La acción de tutela se ha convertido en un mecanismo de protección de gran importancia en el ordenamiento jurídico colombiano, pues resulta ser el medio por el cual las personas buscan la protección efectiva de sus derechos fundamentales. No obstante, en la práctica se ha observado que después de que el juez constitucional procede a dar la orden de amparo de estos derechos, no hay un efectivo y acucioso cumplimiento de esta. Así las cosas, el actor debe acudir ante el juez para que active los mecanismos de cumplimiento del recurso de amparo y, si es necesario, tome las medidas sancionatorias respectivas.

Son características propias de este instrumento de amparo, y así lo ha desarrollado la Corte Constitucional, la subsidiariedad y la inmediatez y la residualidad. Se presenta la primera, por cuanto resulta procedente promover la acción en subsidio o ante la ausencia de medio constitucional o legal, diferente al susceptible de ser alegado ante los jueces, esto es, cuando los afectados no disponen de otro medio judicial para su defensa, a no ser que se busque evitar un perjuicio irremediable. La segunda característica se sustenta, en que la acción de tutela como instrumento de protección urgente que es, busca la guarda constitucional, la efectividad concreta y actual del derecho fundamental objeto de violación o amenaza.

No es el sentido de esta acción, sustituir los procesos ordinarios o especiales menos es una instancia adicional o alternativa a las existentes, su propósito no es otro, sino el de brindar a la persona una protección efectiva, actualizada, subjetiva, personalizada y supletoria en orden a la garantía de sus derechos constitucionales fundamentales

Ahora bien, teniendo en cuenta que el fin primordial de la acción de tutela es la protección efectiva e inmediata de los derechos fundamentales de las personas, para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable la jurisprudencia constitucional ha desarrollado también otro requisito de procedibilidad de este mecanismo de amparo. En esa medida, se ha establecido que esta acción debe presentarse dentro de un plazo razonable desde el inicio de la amenaza o vulneración. Lo anterior, considerando qué si esta pudiera interponerse en cualquier momento, por ejemplo, años después de ocurrido el agravio a los derechos fundamentales, dejaría de tener sentido su existencia, pues no se presentaría la “protección inmediata” característica y finalidad especial de esta acción.

“La acción de tutela se define como un mecanismo de defensa judicial al cual puede acudir toda persona para obtener la protección inmediata de los derechos fundamentales, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos que señale la ley. La acción de tutela tiene un carácter subsidiario y residual, en tanto ella sólo procede en el evento en el que el afectado no cuente con otro medio de defensa judicial, o cuando existiendo éste, sea presentada como mecanismo transitorio para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable.” (Colombia, 2008)

2.3 Derecho de petición

El derecho de petición consagra, de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. (Colombia, Sentencia T-161-11, 2011)

3 METODOLOGÍA

El tipo de investigación del presente proyecto es aplicada, ya que el principal objetivo de esta investigación es resolver una situación que se presenta en la realidad. Su enfoque entonces es claro, analizar y estudiar las acciones de tutela y los derechos de petición con el fin de conocer cuáles son los principales motivos de estos procesos y así articular alternativas de mejoras a la resolución de solicitudes unido a un plan para implementar estas alternativas.

3.1 Técnicas e instrumentos aplicados

Las técnicas e instrumentos empleados en este proyecto fueron las siguientes:

1 Diagnóstico.

Realizadas entrevistas con las diferentes áreas en Eficacia S.A., principalmente con el equipo jurídico y los coordinadores, para entender las afectaciones que se generan al no dar gestiones oportunas a los derechos de petición o acciones de tutela que recibe la compañía. La gerencia ya había identificado algunas falencias en la gestión de demandas, lo que sirvió como base para iniciar el proyecto.

2 Revisión documental.

Mediante un estudio de las leyes, decretos y sentencias de la corte constitucional que amparan estos mecanismos de reclamación para entender la naturaleza de cada uno de ellos y las diferencias que existen entre ellos. Por otro lado, se estudiarán los casos para ver cómo se conectan entre ellos.

3 Análisis estadísticos.

Con base en la información proporcionada por el equipo legal, se realizó un estudio estadístico para determinar las pretensiones y factores más comunes en las demandas recibidas por la compañía. Se identificaron patrones en las demandas, lo que permite comprender los procesos que requieren mejoras y, así, responder de manera efectiva y, en lo posible, prevenir futuras demandas similares.

4 Propuesta de mejora.

A partir de los hallazgos, las características de las demandas y el contexto de mercado en el cual se encuentra Eficacia S.A., se seleccionarán los aspectos críticos para proponer mejoras que permitan analizar, gestionar y dar respuestas a las demandas respetando los tiempos que establece la ley.

5 Socialización e implementación de la propuesta de mejora.

Se presentará la propuesta de mejora a las directivas encargadas de estos procesos para que sea estudiada, analizada y evaluada antes de su implementación. Se tendrán en cuenta las observaciones que puedan hacer por parte de estas directivas y se procederá con la implementación bajo los criterios que ellos determinen.

4. DESARROLLO DEL PROCESO

4.1 Fases de ejecución

Una vez cumplidos los procesos de formalización de la relación entre las partes (Universidad, empresa y practicante), se procederá con los acercamientos entre el practicante y la empresa Eficacia S.A. Es importante resaltar que las prácticas se desarrollarán bajo la modalidad de teletrabajo y que la empresa suministró los equipos necesarios para desarrollar las funciones.

Se llevó a cabo una capacitación y acercamiento a los procesos y aplicativos utilizados por la empresa, las cuales se realizarán con el equipo de operaciones a fin de comprender la ubicación en el organigrama de la empresa y las funciones y rutas que se siguen cuando se recibe una acción de tutela o derecho de petición. Asimismo, el equipo legal de la empresa brindará una introducción sobre lo que es el derecho de petición y la acción de tutela, sus principales características, diferencias y tiempos en los que se debe dar respuesta. También se sostendrán reuniones con los coordinadores a nivel regional con el fin de conocer las particularidades de cada región.

Es importante aclarar que los derechos de petición y acciones de tutela son recibidos y procesados por el equipo legal, quienes solicitan la información necesaria para dar respuesta a lo demandado en cada caso.

1 Diagnóstico.

Al inicio del proyecto, la gerencia ya tenía identificado el problema a través de entrevistas con los diferentes equipos de operaciones y, en especial, con el equipo jurídico, quienes dimensionaron las implicaciones negativas que tenían los retrasos en la respuesta para la empresa. El equipo jurídico entregó el material relacionado con los derechos de petición y las acciones de tutela de lo que va corrido del año.

2 Revisión documental.

Se llevo a cabo un estudio de las leyes, decretos y sentencias de la Corte Constitucional que respaldan este mecanismo de reclamación, con el fin de comprender la naturaleza de cada uno

de ellos y las diferencias que existen entre ellos. Además, se analizarán casos específicos para establecer sus conexiones entre sí.

3 Análisis estadístico.

Se realizó un análisis estadístico de las reclamaciones presentadas desde enero de 2022 hasta agosto del mismo año, con el objetivo de identificar patrones o denominadores comunes en las reclamaciones presentadas por los demandantes.

4 Propuesta de mejora.

Con base en los hallazgos obtenidos, las características de las demandas y el contexto del mercado en el que opera Eficacia S.A., se seleccionarán los aspectos críticos para proponer mejoras que permitan analizar, gestionar y responder a las demandas respetando los plazos establecidos por la ley.

5 Socialización e implementación de la propuesta de mejora.

La propuesta de mejoramiento será presentada a las directivas encargadas de estos procesos, quienes la estudiarán, analizarán y evaluarán para su implementación, teniendo en cuenta las observaciones que puedan surgir por parte de dichas directivas.

4.2. Cronograma de actividades

Se desarrolla todo el proyecto desde la segunda semana de agosto del 2022 hasta la segunda semana de febrero 2023, según se muestra en el siguiente cronograma de actividades.

Tabla 1
Cronograma de actividades

Actividades	Agosto			Septiembre			Octubre			Noviembre			Diciembre			Enero			Febrero			
	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	
Presentación y capacitación en los procesos.	■																					
Identificación de patrones en las solicitudes		■	■	■	■	■																
Selección de procesos con mayor volumen de incidencia						■	■															
Análisis y planeación de acciones de mejoras en los procesos.								■	■	■												
Socialización e implementación de acciones de mejoras.											■	■	■	■	■							
Análisis del impacto de las acciones implementadas.																		■				
Ajuste a las acciones de mejora																			■			
Presentación del Proyecto.																					■	

Fuente: Elaboración propia.

4.3 Presupuesto

A continuación, se realiza una descripción de los recursos para el desarrollo del proyecto.

Bases de datos bibliográfica: la Universidad de Antioquia proporcionará los recursos bibliográficos requeridos.

Conexión a internet: se usará el servicio doméstico del aprendiz, esto dado que el contrato se firma en modalidad de Teletrabajo.

Equipo computo: Eficacia S. A. Suministra un equipo de cómputo en condiciones óptimas para el desarrollo del proyecto.

Licencias y permisos: Eficacia S. A. suministra licencia Windows, licencia de office 365, adicionalmente otorgará permisos de acceso a información corporativa requerida para el desarrollo del proyecto.

Gastos personales: Eficacia S. A. asigna al aprendiz 1 SMMLV para el desarrollo del proyecto, como gastos personales.

5. RESULTADOS

Los resultados se presentan inicialmente con los derechos de petición y seguidamente con las acciones de tutela que se han presentado hasta agosto de 2022.

5.1. Derechos de petición

Al iniciar el análisis de la información sobre los derechos de petición, encontramos que en lo que va corrido del año 2022 se han presentado 43 recursos de este tipo en contra de Eficacia S.A. por parte de los colaboradores de la empresa Tigo, como se puede apreciar en la figura 1 donde se detallan los casos por regiones:

Figura 1
Derechos de petición presentados por regional



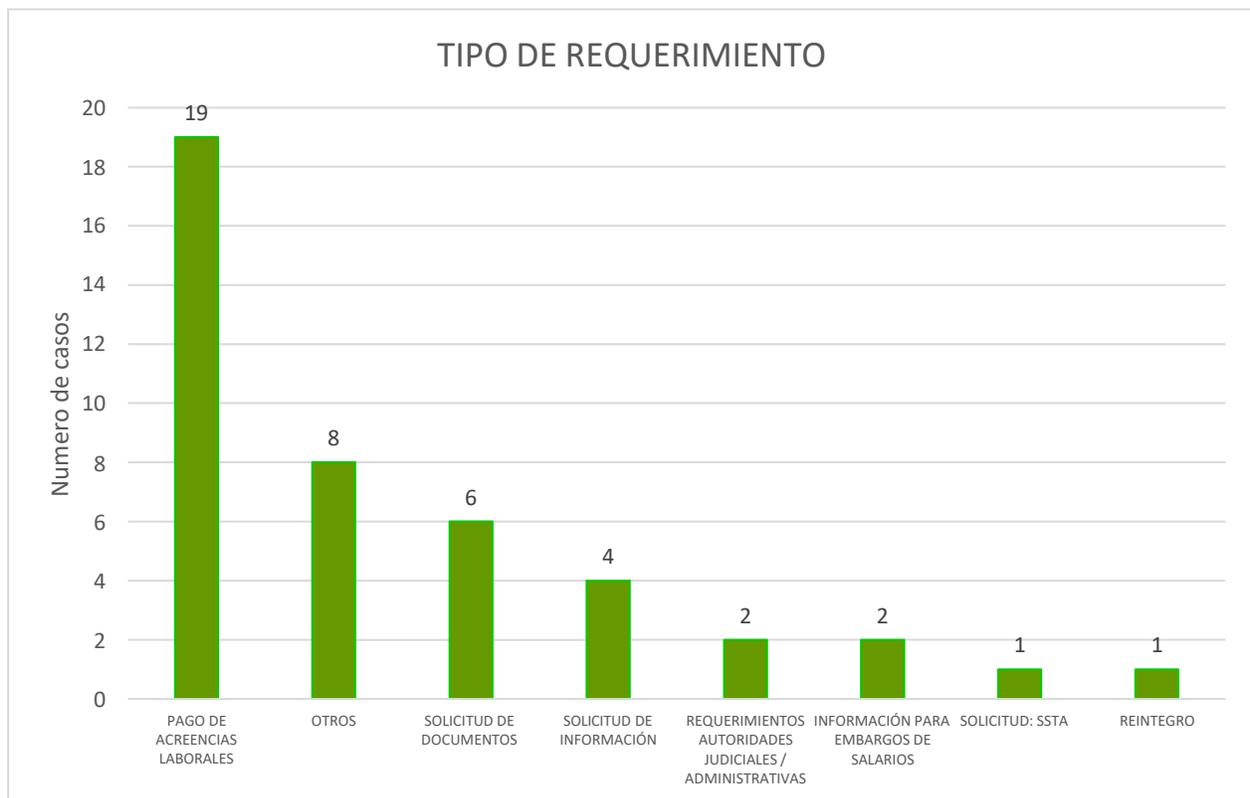
Fuente: Elaboración propia.

Se puede notar en los casos presentados por regiones que la regional donde se observa mayor volumen de incidencia son Centro con 16 casos y Antioquia con 14 casos, estas regionales representan el

37% y 32% respectivamente sumando entre estas dos regionales el 79% de todos los casos que se han presentado en lo corrido del año.

Por otro lado, al analizar las pretensiones de estos 43 derechos de petición, se encuentra que 19 de los casos se refieren al pago de acreencias laborales, como lo son comisiones, liquidaciones entre otras, esto representa el 44% de las solicitudes como se puede apreciar en la figura No. 2.

Figura 2
Tipos de requerimientos presentados



Fuente: Elaboración propia.

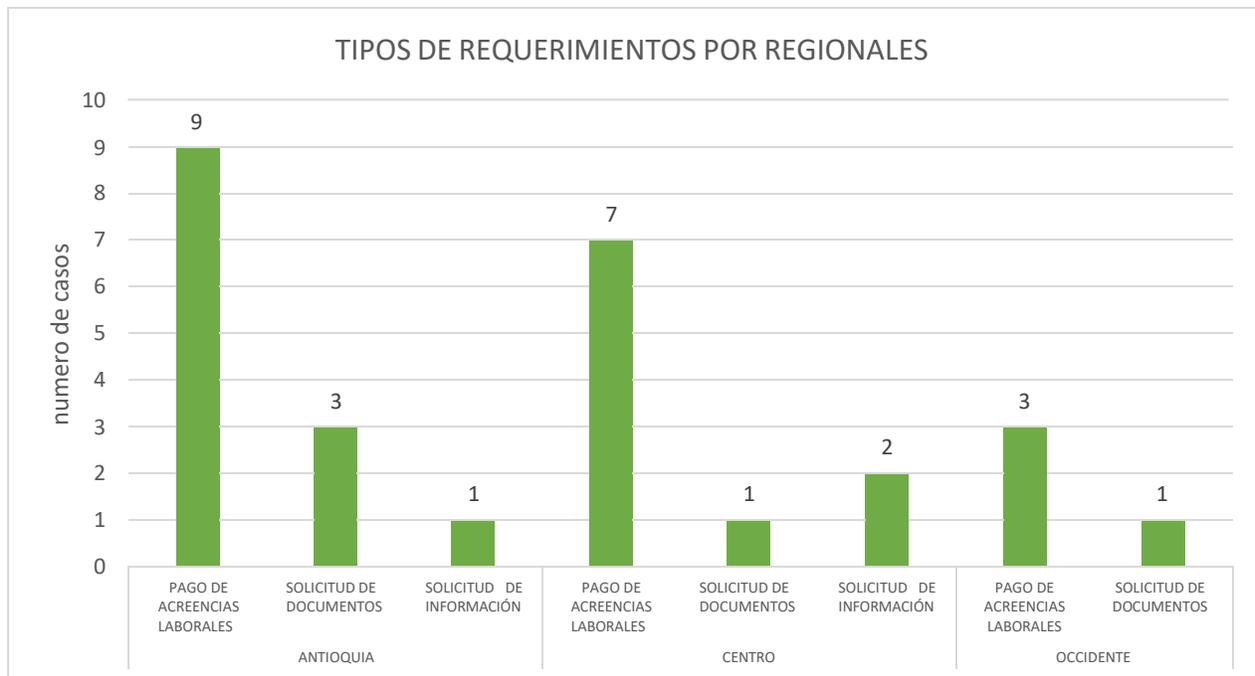
Seguido por otro tipo de solicitudes y solicitud de documentos con 8 y 6 respectivamente, adicionalmente se recibieron 4 requerimientos por solicitud de información. Estas tres casuísticas representan el 67% de los casos presentados en contra de la empresa. Es importante aclarar que el ítem otros,

representan un grupo de casuísticas distinta a las otras que ya están catalogadas y por directriz de la empresa se catalogan de esta forma.

Ahora bien, si se cruza la información obtenida sobre las tres principales pretensiones de los derechos de petición con los derechos de petición presentado en las diferentes regionales, se encuentra que las regionales con mayor representación al centrarnos en estas 3 casuísticas son, Antioquia, Centro y Occidente donde se obtienen 27 casos que representan un 93.1% de los casos presentados por estas casuísticas y un 62.7% del total de los derechos de peticiones que se han presentado en este año como se puede apreciar en la figura No. 3.

Figura 3

Tipo de requerimientos por regionales



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla No. 2 se evidencia a Antioquia con 13 derechos de peticiones. y la regional Centro con 10 derechos de peticiones, las zonas donde más se reciben requerimientos, estas representan un 79.3% de

los casos presentados por estas casuísticas y un 53.4% del total de los derechos de peticiones que se han recibido en lo corrido del 2022.

Tabla 2
Tipos de requerimientos

TIPO DE REQUERIMIENTO	No. DE CASOS
ANTIOQUIA	13
PAGO DE ACREENCIAS LABORALES	9
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1
CENTRO	10
PAGO DE ACREENCIAS LABORALES	7
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2
OCCIDENTE	4
PAGO DE ACREENCIAS LABORALES	3
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1
TOTAL	27

Fuente: Elaboración propia.

Basado en esta información se considera que se deben centrar los esfuerzos en entender y mejorar los procesos relacionados con el pago de acreencias laborales, principalmente en las zonas de Antioquia y Regional Centro, dado que con esto se estaría atacando el 79.3% de las causas de derechos de peticiones y acciones de tutela.

5.2. Acciones de tutela

Este estudio se repite para las acciones de tutela y se encuentra que en este caso se han recibido en total 12 con corte al mes de agosto de 2022 en las cuales se encontró:

Las zonas Centro y Norte presentan el mayor número de acciones de tutela recibidas por la empresa en el presente año, en total son cuatro acciones de tutela en cada regional, seguidas por Antioquia en las

cuales se presentaron tres acciones de tutela, por último, tenemos que en la regional Occidente se presentó una acción de tutela.

Tabla 3

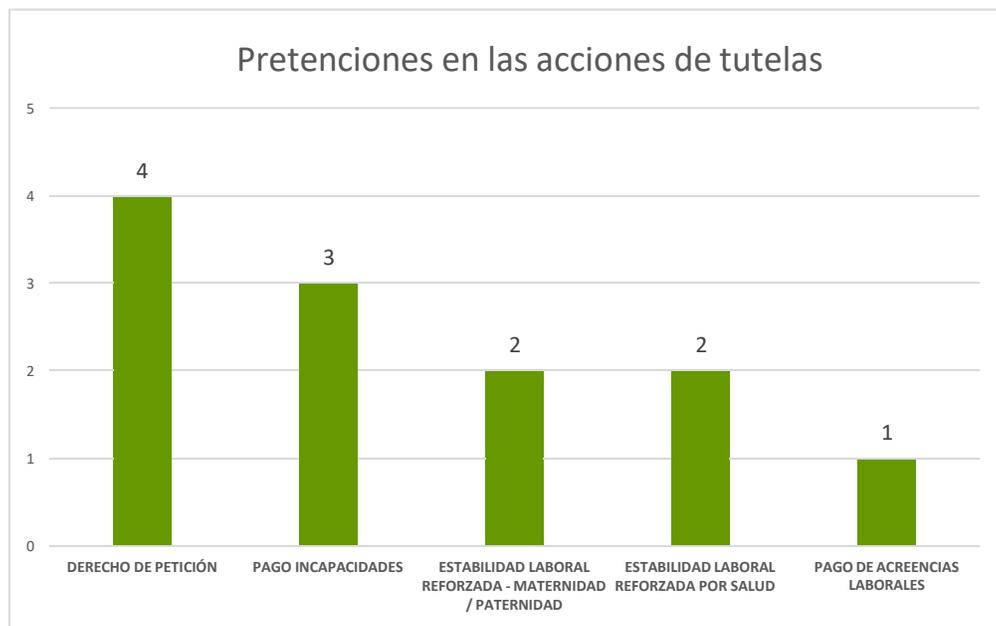
No. de acciones de tutela por regionales

REGIONAL	No. DE CASOS
CENTRO	4
NORTE	4
ANTIOQUIA	3
OCCIDENTE	1
TOTAL	12

Fuente: Elaboración propia.

Al visualizar las pretensiones de cada una de estas acciones de tutela (véase la figura No. 3) se encontró que en cuatro casos se presentaron acciones de tutela, porque no se generaron de forma oportuna respuestas a los derechos de petición, esto representa el 33% de las acciones de tutela recibidas. En tres ocasiones se solicita el pago de incapacidades y la figura de estabilidad reforzada por maternidad o paternidad figura en dos ocasiones y en una se solicita estabilidad reforzada por salud, por último, se observan que dos acciones de tutela fueron presentadas por pago de acreencias laborales y una solicitando el pago de una incapacidad.

Figura 3
Pretensiones de las acciones de tutela presentadas



Fuente: Elaboración propia.

Como se mencionó antes, las acciones de tutela como reclamación a un derecho de petición fueron atendidas como derechos de petición y no se consideran en este análisis, por otro lado, se evidencia que se cuenta con varios casos de Personal con Seguimiento Médico (PSM)

En total se tienen 6 casos que hacen referencia a PSM, adicional existe un caso de una alerta temprana de un posible caso PSM, ante esto la empresa conformó un comité de seguimiento a los casos PSM el cual ya se encuentra en funcionamiento y hasta el momento ha logrado identificar y realizar seguimiento al 95% de los casos, este comité es el encargado de garantizar que a los colaboradores con situaciones o medidas especiales se le garanticen sus derechos y garantizar que estas personas no queden sin funciones o en estado de ocio, si médicamente están habilitados para cumplir funciones dentro de la organización.

En este orden de ideas, solo las acciones de tutela por pago de acreencias laborales son la categoría no atendida hasta el momento por la empresa, las cuales están alineadas con lo identificado al analizar los

derechos de petición, por esta razón nos concentramos en impactar las causales de esto y a la vez también se impactarán las causales de las acciones de tutela.

6. ANÁLISIS

Es importante iniciar el análisis de la situación considerando que la empresa Tigo tiene una alta demanda de personal teniendo vinculados aproximadamente 3.800 personas en operación a través de Eficacia S. A. quienes cumplen la misión encargada por este cliente corporativo, adicionalmente cada mes en la empresa se presentó una rotación del personal del 11.15% para el año 2022, de acuerdo a datos suministrados.

Dejando claro el volumen de esta empresa se observa que para lo que va del año se han recibido un total de 55 demandas entre las acciones de tutela y los derechos de petición, es decir que un 1.45% de los colaboradores realiza un reclamo usando estas formas legales, dado el volumen en cuanto a números de colaboradores. El esfuerzo y los recursos necesarios para lograr un impacto significativo en la disminución de este porcentaje, se toma la decisión de centrar la atención en los derechos de petición.

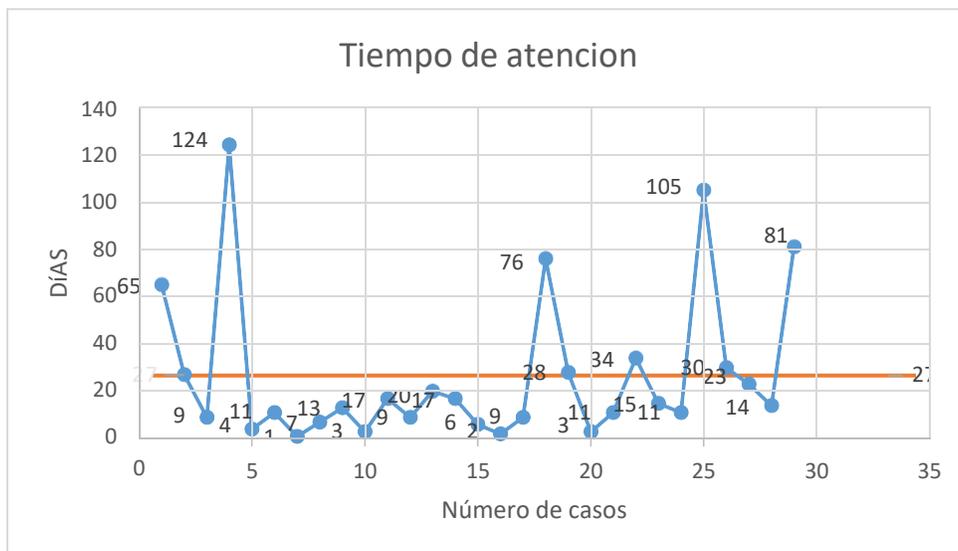
En este momento por parte del equipo de operaciones no se cuenta con un responsable fijo de atender y realizar seguimiento a los derechos de petición y acción de tutela que reciben, desde el inicio del proyecto se implementó una nueva directriz y es que todos estos casos serian remitidas al practicante por medio del correo y este se encargaría de realizar movilización y seguimiento ante el área encargada, contando con el apoyo de la jefa de operaciones.

Teniendo en cuenta que desde agosto de 2022 se implementó una nueva directriz, donde se define la ruta de atención que se debe seguir ante los derechos de petición presentados y dado que previamente no se cuenta con un registro del tiempo que le toma a la empresa resolver los derechos de petición o las acciones de tutela, para el análisis de los pasos a seguir solo se tomaron los casos que se presentaron siguiendo la directriz implementada, es decir, centrar la atención en los derechos de petición.

Durante los meses agosto a diciembre del 2022 se presentaron 29 casos los cuales fueron direccionados oportunamente a los procesos, lo que contribuyó a que se gestionaran de forma diferente las reclamaciones, en este tiempo se obtuvo un promedio de atención de 27 días, contados a partir del momento de la recepción.

Adicional se observa que un gran volumen de las reclamaciones fue atendido por debajo del promedio de atención, si se excluye los valores por encima del promedio encontramos que la media de atención para esas reclamaciones fue de 9 días. De lograrse establecer ese tiempo como el estándar para la atención de todas las reclamaciones, la empresa estaría cumpliendo lo determinado por la ley y de esa manera se reduciría el riesgo legal que acarrea no responder en los tiempos establecidos; lo mismo que la presentación de acciones de tutela cuando no se responde un derecho de petición.

Figura 4
Tiempo de atención a los derechos de petición



Fuente: Elaboración propia.

6.1. Plan de acción

Se recomienda dar respuesta a los derechos de petición antes de que se cumplan los términos de ley que son 15 días hábiles, con esto no solo se da respuesta en los términos que establece la ley, sino que se evita que los demandantes acudan a la acción de tutela, para ello se proponen las siguientes acciones:

A). Asignar la responsabilidad de seguimiento y gestión de los requerimientos legales a una persona diferente al jefe de operaciones, para esto se puede considerar a quien ocupe el cargo de practicante en la empresa o un analista de operaciones, en caso de seleccionar un practicante es necesario garantizar el

acompañamiento por parte de un analista de operaciones, dado que el practicante tiene una rotación cada seis meses.

B). Asignar autoridad a la persona encargada de realizar seguimiento y movilización de las reclamaciones para que escale ante el cliente corporativo, con esta medida se disminuyen tiempos muertos al momento de gestionar las reclamaciones.

C). Crear comité de atención y gestión de reclamaciones legales el cual se sugiere estar conformado de la siguiente manera y con las responsabilidades descritas:

❖ **Jefe de operaciones.**

Funciones: Encargado de coordinar el comité, convocar a reuniones tanto ordinarias como extraordinarias, velar porque los derechos de petición y las acciones de tutela se respondan en los términos que establece la ley e incidir en las otras dependencias de la compañía para evitar que se presenten las demandas, responder oportunamente ante requerimientos de documentos o de información, dado que estos generan un porcentaje de las tutelas presentadas.

❖ **Equipo legal.**

Funciones: Encargado de dar respuesta a los derechos de petición y acciones de tutela, contará con el apoyo del practicante o analista de operaciones y las demás dependencias como son las encargadas de la nómina y las dependencias a las que se les solicita información o documentos.

❖ **Practicante o analista de operaciones.**

Funciones: Encargado de realizar seguimiento y gestionar los requerimientos legales de acuerdo a las solicitudes del equipo legal, recabar la documentación para que el equipo legal pueda dar respuesta a los requerimientos legales que reciba.

❖ **Analistas de compensación.**

Funciones: Dentro de la compañía es el encargado de pagar todo lo relacionado con nómina, además de otros pagos como viáticos y comisiones cuando éstas son extemporáneas, de ahí la importancia de la presencia de este funcionario en el comité.

D). Gestionar con el cliente de tal forma que sus funcionarios puedan participar en este comité. Es importante tener en cuenta que solo el cliente tiene acceso a los aplicativos en los que los colaboradores registran las ventas, por lo que solo el cliente puede verificar información sobre las reclamaciones y pagos de acreencias laborales representados en comisiones.

E). Gestionar un espacio adecuado para que este comité se pueda reunir dos veces al mes, es decir, una vez cada 15 días. De esta manera, se podrán atender los derechos de petición antes de que se cumpla el plazo que dispone la ley para darles respuesta.

7. CONCLUSIONES

Aunque el volumen de demanda no es tan significativo, si se hace necesario que dentro de la empresa haya un comité responsable para atender las demandas que se le hacen a la empresa por parte de sus colaboradores, por supuesto que debe incluir profesionales en la rama del Derecho. Esto le evitaría a la empresa dilaciones innecesarias en la respuesta a las demandas, también mejora la imagen corporativa, pues de alguna manera estas demandas y la no respuesta a algunas de ellas afecta la imagen de la empresa no solo al interior, es decir con sus colaboradores, sino también con clientes, proveedores y comunidad en general.

Dado que los resultados muestran que son las regionales Centro y Antioquia donde se concentran el mayor número de derechos de petición y acciones de tutela, es en estas regionales donde se deben concentrar los esfuerzos para dar respuesta oportuna a estas demandas.

Ahora bien, una forma de evitar que la empresa reciba acciones de tutela y derechos de petición es concentrar los esfuerzos en gestionar de forma diferente los pagos de las acreencias laborales de manera oportuna, desde este punto en adelante se hará énfasis en conocer estos procesos buscando encontrar oportunidades de mejora.

También es conveniente revisar por qué no se les está dando respuesta a los derechos de petición y acciones de tutela que tiene que ver con la solicitud de documentos o de información, pues éstas representan el 23% y 33% respectivamente, y es de anotar que en las acciones de tutela representan un porcentaje significativo.

REFERENCIAS

ICONTEC. (2015). *Norma Técnica Colombiana NTC 9001:2015*.

<https://www.agencomex.com>. <https://www.agencomex.com/pdf/ISO-9001-2015.pdf>

Constitución Política de Colombia (Const.). Art. 86 de 1991. (Colombia) Sda. Ed. Editorial Legis.

Corte Constitucional República de Colombia. Expediente T-2843676. (M.P. Humberto Antonio Sierra Porto; 10 de marzo de 2011)