

Bogotá D.C., 26 de marzo de 2021

Doctora
ADRIANA DEL PILAR SOLANO CANTOR
Subdirectora de Gestión de Asistencia al Cliente
Dirección de Gestión de Ingresos
U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Asunto: Observaciones al Lineamiento de Atención virtual

Cordial saludo Dra. Adriana del Pilar,

Uno de los fundamentos de la misión de SINEDIAN es garantizar el adecuado cumplimiento de los derechos de sus afiliados (as) y de los trabajadores de la DIAN en general, en el desarrollo de sus labores. Como desarrollo de esta misión, se ha realizado la revisión y análisis del documento “Lineamientos para la atención de trámites de RUT y la prestación de servicios de orientación y kiosko bajo el esquema de video atención”, y como resultado de esta actividad, nos permitimos presentar las siguientes observaciones que generan preocupación respecto a las condiciones de trabajo en casa de los y las funcionarios (as) responsables de la atención virtual de trámites y que pueden impactar de manera negativa tanto en su salud como en el respeto de sus derechos.

1. Cámara activa: en el Protocolo de Atención de Vídeo Llamada se establece la obligación de activar la cámara para el (la) funcionario (a), situación que puede generar una posible vulneración del derecho a la intimidad, toda vez que revela datos sensibles que se encuentran contemplados en el artículo 5° de la Ley 1581 de 2012. Consideramos que al implementar el trabajo en casa como medida preventiva contra el COVID 19 y establecer en un solo espacio (el hogar) como el sitio de desarrollo de actividades laborales y escolares, genera exposición del modo de vivir del funcionario y las personas que habitan en su hogar. Si bien se da la opción de implementar un fondo y un avatar, llamamos a la reflexión si esto es suficiente a fin de proteger el derecho a la intimidad que toda persona tiene amparado por nuestra Carta Política.
2. La jornada de atención de video llamadas de 8:30 a.m. a 4:00 p.m. con una hora de almuerzo, en los términos descritos en el protocolo, lleva a inferir lo siguiente:
 - a. No se tienen en cuenta los espacios requeridos para realizar las pausas activas, establecidas en el parágrafo del artículo 5 de la Ley 1355 de 2009, como instrumento de prevención en la generación de enfermedades físicas o psicológicas. Tema que es contemplado como un lineamiento por parte del Ministerio de trabajo en la Circular 41 de 02 de junio de 2020 (Literal E del numeral 2° - Aspectos en materia de jornada de trabajo).

En materia de atención al cliente el desgaste físico y psicológico es mayor que otras actividades y/o labores. Se invita a reevaluar los tiempos de descanso entre citas e incluso el número de citas agendadas.



- b. No se contemplan situaciones especiales de las madres o padres cabeza de familia, cuya jornada laboral se mezcla con labores de índole doméstico y de acompañamiento a los hijos en su proceso educativo, como ya se expresó en el literal 1 al convertir su hogar en un espacio de oficina se mezclan las labores.
 - c. No se tiene en cuenta la necesidad de un espacio de tiempo para la preparación de alimentos y la armonización de la vida familiar con la laboral (Literal F del numeral 2 de la citada Circular 41).
 - d. No tiene en cuenta si el (la) funcionario (a) dispone de un sitio de trabajo que le garantice condiciones saludables; esto es, que disminuya el riesgo de enfermedades osteomusculares, visuales y demás enfermedades que se puedan generar.
3. El esquema de atención sincrónico no contempla situaciones como:
- a. Disponibilidad de equipos de cómputo por parte de los (las) funcionarios (as), puesto que, existen familias en las que no les es posible disponer de un computador por cada uno de sus miembros.
 - b. No tiene en cuenta el tema de conectividad, de tal manera que se garantice una adecuada comunicación, lo que puede interferir en los tiempos de atención y la calidad del servicio, llevando a ampliar el tiempo dispuesto para la jornada laboral y la generación de estrés al encontrar fallas ajenas a su voluntad.

De acuerdo con lo expuesto, nos permitimos solicitar que se revise el Protocolo de atención de vídeo llamada, a la luz de las observaciones descritas con el fin de mitigar la posible violación de los derechos de los (las) funcionarios (as), así como la prevención de enfermedades de tipo físico y psicológico.

Para efectos de notificación y respuesta al presente derecho de petición, informo que mi dirección procesal es el siguiente buzón electrónico sinedian@gmail.com

Atentamente,

PEDRO GIOVANNI CARO E.
Presidente Junta Nacional

MIGUEL ENRIQUE HERNÁNDEZ T.
Presidente Subdirectiva Bogotá

