	EPS-S AMBUQ ESS		Fecha: 17/11/2017 Hora: 11:15	
	GERENCIA GENERAL			CORR. INTERNA
	COD: CEJ-01- 5889	GERENCIA GENERAL	Página 1 de 3	Revisado por: Gerencia General

Barranquilla, 17 de noviembre de 2017

Señor:

JOHN PETER BETANCOURT LABORDE
Calle 18B No. 17 F – 06, Barrio Adela de Chard
Barranquilla - Atlántico

REFERENCIA: Respuesta derecho de petición.

Respetado señor

ARIEL PALACIOS CALDERON, identificado con la Cedula de Ciudadanía N° 71.974.534 expedida en Turbo - Antioquia - en mi calidad de Gerente General de la **ASOCIACIÓN MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO "EPS-S AMBUQ ESS"**, doy respuesta a su solicitud, dentro del término legal, con base en lo siguiente:

PRIMERO: Sea lo primero indicar que se recibió derecho de petición en esta Entidad el 26 de octubre de 2017, por medio del cual el señor John Peter Betancourt Laborde solicita:

*"- Copia de la liquidación Final que me realizaron a fecha de despido del 6 de abril de 2016, por que desconozco el pago que me realizaron en la cuenta 0830 1965 9347 7
-Que se me certifiquen los valores a pensión de todo el tiempo laborado
- Cual fue la fundamentación legal que me despidieron por justa causa
- Certificar para la fecha de despido el programa y sus subprogramas con indicadores del sistema de seguridad y salud en el trabajo y nivel de riesgo y tipo de riesgo en el momento que laboraba con ustedes."*

- Me permito pronunciarme de las peticiones formuladas por el señor John Peter Betancourt Laborde en el escrito de derecho de petición de la siguiente manera:
 - Respecto a la solicitud de *"- Copia de la liquidación Final que me realizaron a fecha de despido del 6 de abril de 2016, por que desconozco el pago que me realizaron en la cuenta 0830 1965 9347 7"*


Ahora bien, por medio de la presente se adjunta constancia de pago de liquidación, salario y prestaciones sociales, vacaciones, primas, cesantías e intereses de cesantías a favor del señor John Peter Betancourt Laborde, constancia de pago estado pago exitoso; reporte solicitud de retiro de cesantías a favor del señor John Peter Betancourt Laborde, fecha de impresión 2016/04/08, estado solicitud pagada.



"VIGILADO Supersalud"

Sede Oficina Nacional Cra. 51 No. 79-34 oficina 207. Edificio Executive Trade Center
Telefax: (5) 3691712-3693462. Página Web: www.epssambuq.org, e-mail: juridica.ambuq@hotmail.com
Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000 914 625
Barranquilla - Atlántico



	EPS-S AMBUQ ESS			Fecha: 17/11/2017 Hora: 11:15
	GERENCIA GENERAL			CORR. INTERNA
	COD: CEJ-01- 5889	GERENCIA GENERAL	Página 2 de 3	Revisado por: Gerencia General

- Respecto a la solicitud de: *"Que se me certifiquen los valores a pensión de todo el tiempo laborado."*

Esta petición la debe remitir a la autoridad o entidad competente, para que esta le dé las respuestas y documentos idóneos que llegare a tener del señor John Peter Betancout Laborde, que en este caso es la AFP a la cual se encontraba afiliado el señor John Peter Betancout Laborde, que en su caso fue Colfondos.

Lo anterior tiene como fundamento lo estipulado en el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo, que en su texto indica:

"Art. 33.- Funcionario incompetente. Si el funcionario a quien se dirige la petición, o ante quien se cumple el deber legal de solicitar que inicie la actuación administrativa, no es el competente, deberá informarlo en el acto al interesado."

- Respecto a la solicitud de: *"Cual fue la fundamentación legal que me despidieron por justa causa"*

Tal como es de su conocimiento, teniendo en cuenta que se le notificó en forma legal carta de terminación de contrato con justa causa, en la cual se observa y se detalla claramente la falta cometida, exponiéndole las causas del despido, los artículos violados - fundamento legal y los hechos cometidos.

Ahora bien, con este escrito se adjunta carta de terminación de contrato con justa causa dirigida a usted señor John Peter Betancout Laborde, documento que se encuentra en su poder, pero que nuevamente se anexa.

- Respecto a la solicitud de: *"Certificar para la fecha de despido el programa y sus subprogramas con indicadores del sistema de seguridad y salud en el trabajo y nivel de riesgo y tipo de riesgo en el momento que laboraba con ustedes."*

Con este escrito se adjunta ficha técnica de indicadores Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.


- Me permito pronunciarme del hecho manifestado por el señor John Peter Betancout Laborde en el escrito de derecho de petición de la siguiente manera:

NO es cierto, el señor John Peter Betancourt Laborde, venia cometiendo faltas en su trabajo, por lo cual el 28 de marzo de 2016, se le notifico apertura de proceso disciplinario y solicitud de descargos, descargos que fueron contestados por el señor John Peter Betancourt el 29 de marzo de 2016, no conforme con lo anterior el 5 de abril de 2016, el señor John Peter Betancourt Laborde, comete una falta la cual se encuentra consagrada en el artículo 62 del Código Sustantivo de Trabajo, de terminación del contrato de trabajo por justa causa, por lo cual mi representada procede a terminar por justa causa el contrato de trabajo del señor John Peter Betancourt, teniendo en cuenta las faltas reiterativas por parte del señor John Peter Betancourt Laborde, los descargos realizados y la falta grave cometida por parte del señor John Peter Betancourt, analizado todo esto la Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdó "EPS-S AMBUQ ESS" procedió a despedir al señor John Peter Betancourt con justa causa, según lo consagrado en el artículo 62 Código Sustantivo de Trabajo, pasándole por escrito

"VIGILADO Supersalud"

Sede Oficina Nacional Cra. 51 No. 79-34 oficina 207. Edificio Executive Trade Center
Telefax: (5) 3691712-3693462. Página Web: www.epssambuq.org, e-mail: jurídica.ambuq@hotmail.com
Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000 914 625
Barranquilla - Atlántico



	EPS-SAMBUQ ESS		Fecha: 17/11/2017 Hora: 11:15	
	GERENCIA GENERAL			CORR. INTERNA
	COD: CEJ-01- 5889	GERENCIA GENERAL	Página 3 de 3	Revisado por: Gerencia General

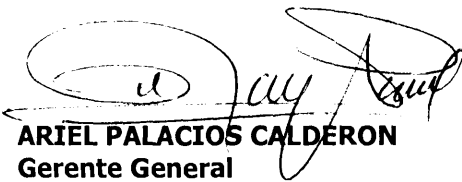
carta de terminación de contrato por justa causa exponiéndole la falta cometida, exponiéndole las causas del despido, los artículos violados y los hechos cometidos.

PRUEBAS

1. Consulta pago exitoso a favor del señor John Peter Betancourt Laborde, respecto de liquidación de contrato, salarios, prestaciones sociales, primas, vacaciones, cesantías, intereses de cesantías.
2. Reporte solicitudes de retiro de cesantías Colfondos a favor del señor John Peter Betancourt Laborde
3. Carta de terminación de contrato con justa causa, dirigido al señor John Peter Betancourt Laborde
4. Ficha técnica de indicadores Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

En estos términos se da respuesta al derecho de petición formulado.

Cordialmente,


ARIEL PALACIOS CALDERON
 Gerente General

Anexos: 15 folios.


 Elaboro: Rosminda Herrera R.
 Reviso: Iise Jaramillo.

"VIGILADO Supersalud"

Sede Oficina Nacional Cra. 51 No. 79-34 oficina 207. Edificio Executive Trade Center
Telefax: (5) 3691712-3693462. Página Web: www.epssambuq.org, e-mail: jurídica.ambuq@hotmail.com
Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000 914 625
Barranquilla - Atlántico

ANEXOS

Reporte Solicitudes de Retiro de Cesantias



Razón Social Empresa : ASOCIACION MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO E S S

NIT : 818000140

Fecha Inicial:

Fecha Final:

Fecha Impresión: 2016/04/08

Conc.	Estado	N° Doc.	Nombre Completo	Concepto	Fecha Solicitud	Valor	Forma de Pago	Banco	Tipo Cuenta	N° Cuenta	N° Id Tercero	Nombre Tercero
1350445	Solicitud Pagada	72218744	JOHN BETANCOURT LABORDE	Cancelación de Cuenta	2016/04/07	\$1921.442,00	Abono a Cuenta	BANCO DAVIVIENDA S.A.	Cuenta de ahorros	026870109779	NA	NA



Bienvenido: Señor(a) LEIBY DIANA MURILLO MORENO
NIT 8180001400 - ASOCIACION MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO

martes 31 de octubre de 2017

Consulta Estado de Pago de Proveedores

N° Proceso	Nit Destino	Nombre	Fecha Creación	Fecha Pago	Referencia	Tipo Producto o Servicio Destino	No. Producto o Servicio Destino	Banco	Valor	Estado
1226392	72218744	BETANCOURT LABORDE JOHN PETER	29/04/2016	29/04/2016		Cuenta de Ahorros	026870109779	DAVIVIENDA	\$ 2.773.621,00	Pago Exitoso

© 2017 Davivienda. Todos los derechos reservados.
Portal Empresarial

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

ELEMENTO A MEDIR	POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
NOMBRE DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES APLICADOS A LA POLITICA
DEFINICIÓN DEL INDICADOR	MEDIR CUMPLIMIENTO LEGAL DE LA ASIGNACION DE RESPONSABILIDAD DE TRABAJADORES
TIPO DE INDICADOR	ESTRUCTURA <input checked="" type="checkbox"/> PROCESO <input type="checkbox"/> RESULTADO <input type="checkbox"/>

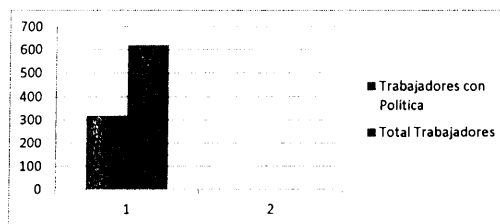
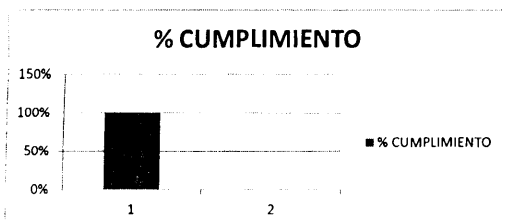
RESPONSABLES	GENERAR INFORMACIÓN	CÁLCULAR INDICADOR	ANÁLIZAR RESULTADO
	COORDINADOR SST	COORDINADOR SST	GERENCIA

FUENTE DE INFORMACIÓN	DECRETO 1072 - RESULTADO DE LA AUDITORIA
------------------------------	--

PERIODICIDAD DEL REPORTE	FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN	FRECUENCIA DE ANÁLISIS
	SEMESTRAL	ANUAL


MÉTODO DE CÁLCULO	NUMERADOR	
	DENOMINADOR	
	OTRO	CUALITATIVO - CUMPLE O NO CUMPLE
	ESCALA	

META	100% CUMPLIMIENTO		
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	ACEPTABLE	MODERADO	NO ACEPTABLE



ANÁLISIS DEL INDICADOR

PERIODO	Trabajadores con Política	Total Trabajadores	RESULTADO	% CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS Y OBSERVACIONES	ACCIONES DE MEJORA
2.016	320	620	52%	100%		DIVULGARLA CADA AÑO

	EPS-S AMBUQ ESS			06/04/2016
	GERENCIA ADMINISTRATIVA			CORR. INTERNA
	COD: CI-04-7912	TALENTO HUMANO NIT: 818000.140-0	Pagina 1 de 1	Revisado por: Gerencia General

Barranquilla, 6 de Abril de 2016

Señor
JOHN PETER BETANCOUR LABORDE
 TÉCNICO ATENCIÓN AL USUARIO
 Barranquilla

Asunto: Terminación de contrato con justa causa.

Por medio de la presente nos permitimos informar que la empresa ha resuelto dar por terminado su Contrato de Trabajo por Justa Causa.

Su contrato de trabajo irá hasta la finalización de la jornada de trabajo del día de hoy 6 de abril de 2016.

La causa de la terminación de su contrato de trabajo es por la contemplada en los numerales 2 y 9 del artículo 62 del Código Sustantivo de Trabajo y del artículo 74 numeral 9 del Reglamento Interno de Trabajo de la Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdó, los cuales establecen:

El artículo 62 del Código Sustantivo de Trabajo indica:

"ARTICULO 62. TERMINACION DEL CONTRATO POR JUSTA CAUSA. Modificado por el art. 7, Decreto 2351 de 1965. El nuevo texto es el siguiente: Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo:

A). Por parte del empleador:

1. El haber sufrido engaño por parte del trabajador, mediante la presentación de certificados falsos para su admisión o tendientes a obtener un provecho indebido.

2. Todo acto de violencia, injuria, malos tratamientos o grave indisciplina en que incurra el trabajador en sus labores, contra el empleador, los miembros de su familia, el personal directivo o los compañeros de trabajo.

3. Todo acto grave de violencia, injuria o malos tratamientos en que incurra el trabajador fuera del servicio, en contra del empleador, de los miembros de su familia o de sus representantes y socios, jefes de taller, vigilantes o celadores.

4. Todo daño material causado intencionalmente a los edificios, obras, maquinarias y materias primas, instrumentos y demás objetos relacionados con el trabajo, y toda grave negligencia que ponga en peligro la seguridad de las personas o de las cosas.

"Vigilado Supersalud"


Sede Oficina Nacional Cra 51 No. 79 - 34 Of. 207 Edificio Executive Trade Center. Telefono: 3369120 Fax: 3369128

Página Web: www.ambuq.org.co E-mail: epssambuq@ambuq.co administrativa@ambuq.co

Línea gratuita de Atención al Usuario: 018000 914 625

Barranquilla - Atl. Colombia



	EPS-S AMBUQ ESS			06/04/2016
	GERENCIA ADMINISTRATIVA			CORR. INTERNA
	COD: CI-04-7912	TALENTO HUMANO NIT: 818000.140-0	Pagina 1 de 1	Revisado por: Gerencia General

5. Todo acto *inmoral* o delictuoso que el trabajador cometa en el taller, establecimiento o lugar de trabajo o en el desempeño de sus labores.
6. Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador de acuerdo con los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo, o cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos.
7. La detención preventiva del trabajador por más de treinta (30) días, a menos que posteriormente sea absuelto; o el arresto correccional que exceda de ocho (8) días, o aun por tiempo menor, cuando la causa de la sanción sea suficiente por sí misma para justificar la extinción del contrato.
8. El que el trabajador revele los secretos técnicos o comerciales o dé a conocer asuntos de carácter reservado, con perjuicio de la empresa.
- 9. El deficiente rendimiento en el trabajo en relación con la capacidad del trabajador y con el rendimiento promedio en labores análogas, cuando no se corrija en un plazo razonable a pesar del requerimiento del empleador.**
10. La sistemática inejecución, sin razones válidas, por parte del trabajador, de las obligaciones convencionales o legales.
11. Todo vicio del trabajador que perturbe la disciplina del establecimiento.
12. La renuencia sistemática del trabajador a aceptar las medidas preventivas, profilácticas o curativas, prescritas por el médico del empleador o por las autoridades para evitar enfermedades o accidentes.
13. La ineptitud del trabajador para realizar la labor encomendada.
14. El reconocimiento al trabajador de la pensión de la jubilación o invalidez estando al servicio de la empresa.
15. La enfermedad contagiosa o crónica del trabajador, que no tenga carácter de profesional, así como cualquiera otra enfermedad o lesión que lo incapacite para el trabajo, cuya curación no haya sido posible durante ciento ochenta (180) días. El despido por esta causa no podrá efectuarse sino al vencimiento de dicho lapso y no exime al empleador de las prestaciones e indemnizaciones legales y convencionales derivadas de la enfermedad." (Negrilla y subrayado fuera de texto).

El artículo 74 numeral 9 del Reglamento Interno de Trabajo de la Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdó señala:

"ARTICULO 74. Se prohíbe a los trabajadores:

(...)

9. Todo tipo de actuaciones que pongan en riesgo el normal desarrollo de las actividades de la empresa y de sus compañeros."

Lo anterior es basado en los siguientes antecedentes:



	EPS-S AMBUQ ESS			06/04/2016
	GERENCIA ADMINISTRATIVA			CORR. INTERNA
	COD: CI-04-7912	TALENTO HUMANO NIT: 818000.140-0	Pagina 1 de 1	Revisado por: Gerencia General

PRIMERO: El día 10 de marzo de 2016, el Coordinador de Referencia y Contrareferencia José Ignacio Camargo Gutiérrez expide carta dirigida a "Señores 018000", referencia: Reunión en la que se observa: *"Por medio del presente tiene la finalidad de convocarlo a una reunión de carácter urgente el día 11 de marzo del presente año, a las 2 pm, a realizarse en las instalaciones de la oficina ubicada en la cra 51 No. 79 - 34 piso 2"*. Es preciso indicar que en esta carta se observa la firma de recibido del señor John Peter Betancourt.

SEGUNDO: El día 11 de marzo de 2016, se emite memorándum No 001, para Jhon Peter Betancourt, Técnico Atención al Usuario, asunto Llegada tarde a reunión programada, en la que se vislumbra:

*"Por medio de la presente tengo el deber de informarle que **el día 11 de marzo de 2016, asistió con 1 hora y 7 minutos de retraso a nuestras instalaciones. Debo recordarle que la hora a la cual fue citado fue 14:00. Usted llegó a las 15:07.** La notificación de la reunión fue entregada por su jefe inmediato el Dr. José Ignacio Camargo y usted firmo un documento."*, el cual fue suscrito por la Gerente Técnica Prestación de Servicios la Doctora Elisa Monsalve y por el Doctor José Ignacio Camargo Líder Prestación de Servicios, en la cual se emite la siguiente nota realizada a mano alzada *"El funcionario no quiere firmar"*.

TERCERO: El día 16 de marzo de 2016, la doctora Angélica Duran Ingeniera Industrial Profesional Universitario 3, emite correo electrónico dirigido al doctor Luis Ernesto Valoyes Gerente Técnico Administrativo Nacional y a la doctora Elisa Monsalve en el que se observa:

"Por medio de la presente envié soporte de reunión sostenida con el técnico Jhon Peter Betancourt, la cual se negó a firmar. Donde el Dr. Camargo le indico lo siguiente:

- Se inició la reunión conversando sobre el manejo de relaciones interpersonales, debe mejorar la manera en cómo es su relación con el cliente externo e interno de la compañía.*
- Se recibió reporte de no acatamiento de instrucción por parte de la Ingeniera Industrial, pues él tenía que dejar un documento donde relacionara todo lo que les explica a las agentes en sombra, tal como lo han realizado las demás personas con el mismo cargo y desarrollando las mismas actividades.*
- Se le recuerda que un técnico de atención al usuario, NUNCA debe dejar una llamada abierta y salirse de la oficina, y ordenar a una agente nueva que está en proceso de capacitación, que continúe en llamada. Esto muestra un mal servicio y no está permitido en ninguna compañía.*
- Se le recuerda que debe respetar a sus superiores y compañeras de trabajo.*
- Se le indica manejar un clima organizacional estable, sin elevar tonos de voz, ni responder en mala forma a ningún funcionario ni afiliado."*

CUARTO: El 16 de marzo de 2016, se expide acta de reunión, objetivo Manejo de relaciones interpersonales, acatamiento de instrucciones y ordenes de jefes inmediatos, acompañamiento de agentes sombras y soporte de explicaciones detalladas, el acta fue suscrita por el Líder de

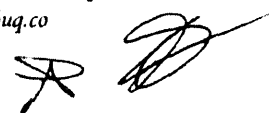
"Vigilado Supersalud"


Sede Oficina Nacional Cra 51 No. 79 - 34 Of. 207 Edificio Executive Trade Center. Teléfono: 3369120 Fax: 3369128

Página Web: www.ambuq.org.co E-mail: epssambuq@ambuq.co administrativa@ambuq.co

Línea gratuita de Atención al Usuario: 018000 914 625

Barranquilla - Atl. Colombia



	EPS-S AMBUQ ESS			06/04/2016
	GERENCIA ADMINISTRATIVA			CORR. INTERNA
	COD: CI-04-7912	TALENTO HUMANO NIT: 818000.140-0	Pagina 1 de 1	Revisado por: Gerencia General

Referencia y Contrareferencia el doctor José Ignacio Camargo y la Ingeniera Industrial Angélica Durán Fernández, y el señor Jhon Peter Betancour, se negó a firmar, en dicha acta se vislumbra:

- *Se inició la reunión conversando sobre el manejo de relaciones interpersonales, debe mejorar la manera en cómo es su relación con el cliente externo e interno de la compañía.*
- *Se recibió reporte de no acatamiento de instrucción por parte de la Ingeniera Industrial, pues él tenía que dejar un documento donde relacionara todo lo que les explica a las agentes en sombra, tal como lo han realizado las demás personas con el mismo cargo y desarrollando las mismas actividades.*
- *Se le recuerda que un técnico de atención al usuario, NUNCA debe dejar una llamada abierta y salirse de la oficina, y ordenar a una agente nueva que está en proceso de capacitación, que continúe en llamada. Esto muestra un mal servicio y no está permitido en ninguna compañía.*
- *Se le recuerda que debe respetar a sus superiores y compañeras de trabajo.*
- *Se le indica manejar un clima organizacional estable, sin elevar tonos de voz, ni responder en mala forma a ningún funcionario ni afiliado."*

QUINTO: La doctora Angélica Durán Fernández envía correo dirigido "018000.ambuq.org.co" en el que se denota:

"Buenos días. Jhon Peter

Te recuerdo que no debes gritar dentro del área de call center. Si necesitas hablar con el Medico José Camargo, hay dos opciones: lo llamas a la extensión 302 o te diriges a la oficina que esta a pocos metros. No puedes gritar, favor que no se vuelva a repetir."


SEXTO: El día 28 de marzo de 2016, se le solcito descargos al señor John Peter Betancourt, por la presunta falta cometida "No acatamiento de las directrices impartidas por sus superiores, mal manejo de relaciones interpersonales en relación con el cliente externo e interno de la compañía, llegada tarde a reunión programada y no cumplimiento a cabalidad con sus funciones", mediante oficio No. COD: CI-04-7904, en el que se observa:

"Señor
JOHN PETER BETANCUR LABORDE
TÉCNICO (TEC 01) ATENCIÓN AL USUARIO
Barranquilla

Asunto: SOLICITUD DE DESCARGOS.

Por medio de la presente le solicito muy comedidamente la presentación de los descargos por la siguiente falta cometida por usted:



	EPS-S AMBUQ ESS			06/04/2016
	GERENCIA ADMINISTRATIVA			CORR. INTERNA
	COD: CI-04-7912	TALENTO HUMANO NIT: 818000.140-0	Pagina 1 de 1	Revisado por: Gerencia General

"No acatamiento de las directrices impartidas por sus superiores, mal manejo de relaciones interpersonales en relación con el cliente externo e interno de la compañía, llegada tarde a reunión programada y no cumplimiento a cabalidad con sus funciones".

Lo anterior tiene como antecedente lo siguiente: el día 10 de marzo de 2016, el Coordinador de Referencia y Contrareferencia José Ignacio Camargo Gutiérrez expide carta dirigida a "Señores 018000", referencia: Reunión en la que se observa: "Por medio del presente tiene la finalidad de convocarlo a una reunión de carácter urgente el día 11 de marzo del presente año, a las 2 pm, a realizarse en las instalaciones de las oficina ubicada en la cra 51 No. 79 - 34 piso 2".

El día 11 de marzo de 2016, se emite memorándum No 001, para Jhon Peter Betencourt, Técnico Atención al Usuario, asunto Llegada tarde a reunión programada, en la que se vislumbra:

"Por medio de la presente tengo el deber de informarle que el día 11 de marzo de 2016, asistió con 1 hora y 7 minutos de retraso a nuestras instalaciones. Debo recordarle que la hora a la cual fue citado fue 14:00. Usted llego a las 15:07. La notificación de la reunión fue entregada por su jefe inmediato el Dr. José Ignacio Camargo y usted firmo un documento.", el cual fue suscrito por la Gerente Técnica Prestación de Servicios la Doctora Elisa Monsalve y por el Doctor José Ignacio Camargo Lider Prestación de Servicios, en la cual se emite la siguiente nota realizada a mano alzada "El funcionario no quiere firmar".

El día 16 de marzo de 2016, la doctora Angélica Duran Ingeniera Industrial Profesional Universitario 3, emite correo electrónico dirigido al doctor Luis Ernesto Valoyes Gerente Técnico Administrativo Nacional y a la doctora Elisa Monsalve en el que se observa:

"Por medio de la presente envié soporte de reunión sostenida con el técnico Jhon Peter Betancour, la cual se negó a firmar. Donde el Dr. Camargo le indico lo siguiente:

- Se inició la reunión conversando sobre el manejo de relaciones interpersonales, debe mejorar la manera en cómo es su relación con el cliente externo e interno de la compañía.*
- Se recibió reporte de no acatamiento de instrucción por parte de la Ingeniera Industrial, pues él tenía que dejar un documento donde*

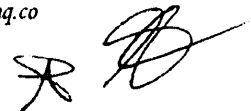
"Vigilado Supersalud"


Sede Oficina Nacional Cra 51 No. 79 - 34 Of. 207 Edificio Executive Trade Center. Telefono: 3369120 Fax: 3369128

Página Web: www.ambuq.org.co E-mail: epssambuq@ambuq.co administrativa@ambuq.co

Línea gratuita de Atención al Usuario: 018000 914 625

Barranquilla - Atl. Colombia



	EPS-S AMBUQ ESS			06/04/2016
	GERENCIA ADMINISTRATIVA			CORR. INTERNA
	COD: CI-04-7912	TALENTO HUMANO NIT: 818000.140-0	Pagina 1 de 1	Revisado por: Gerencia General

relacionara todo lo que les explica a las agentes en sombra, tal como lo han realizado las demás personas con el mismo cargo y desarrollando las mismas actividades.

•Se le recuerda que un técnico de atención al usuario, NUNCA debe dejar una llamada abierta y salirse de la oficina, y ordenar a una agente nueva que está en proceso de capacitación, que continúe en llamada. Esto muestra un mal servicio y no está permitido en ninguna compañía.

•Se le recuerda que debe respetar a sus superiores y compañeras de trabajo.

•Se le indica manejar un clima organizacional estable, sin elevar tonos de voz, ni responder en mala forma a ningún funcionario ni afiliado."

El 16 de marzo de 2016, se expide acta de reunión, objetivo Manejo de relaciones interpersonales, acatamiento de instrucciones y ordenes de jefes inmediatos, acompañamiento de agentes sombras y soporte de explicaciones detalladas, el acta fue suscrita por el Lider de Referencia y Contrareferencia el doctor José Ignacio Camargo y la Ingeniera Industrial Angélica Duran Fernández, y el señor Jhon Peter Betancour, se negó a firmar, en dicha acta se vislumbra:

"•Se inició la reunión conversando sobre el manejo de relaciones interpersonales, debe mejorar la manera en cómo es su relación con el cliente externo e interno de la compañía.

•Se recibió reporte de no acatamiento de instrucción por parte de la Ingeniera Industrial, pues él tenía que dejar un documento donde relacionara todo lo que les explica a las agentes en sombra, tal como lo han realizado las demás personas con el mismo cargo y desarrollando las mismas actividades.

•Se le recuerda que un técnico de atención al usuario, NUNCA debe dejar una llamada abierta y salirse de la oficina, y ordenar a una agente nueva que está en proceso de capacitación, que continúe en llamada. Esto muestra un mal servicio y no está permitido en ninguna compañía.

•Se le recuerda que debe respetar a sus superiores y compañeras de trabajo.

•Se le indica manejar un clima organizacional estable, sin elevar tonos de voz, ni responder en mala forma a ningún funcionario ni afiliado."

El 17 de marzo de 2016, fue enviado correo electrónico por parte de srvaloyes@hotmail.com, dirigido a nomina@ambuq.co, mediante el cual solicita lo siguiente:

"Abrir proceso al señor jhon Peter y llamar a descargos".

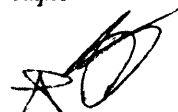
"Vigilado Supersalud"


Sede Oficina Nacional Cra 51 No. 79 - 34 Of. 207 Edificio Executive Trade Center. Telefono: 3369120 Fax: 3369128

Página Web: www.ambuq.org.co E-mail: epssambuq@ambuq.co administrativa@ambuq.co

Línea gratuita de Atención al Usuario: 018000 914 625

Barranquilla - Atl. Colombia



	EPS-S AMBUQ ESS			06/04/2016
	GERENCIA ADMINISTRATIVA			CORR. INTERNA
	COD: CI-04-7912	TALENTO HUMANO NIT: 818000.140-0	Pagina 1 de 1	Revisado por: Gerencia General

El 22 de marzo de 2016, fue enviado correo electrónico de parte de la doctora Angélica Duran Ingeniera Industrial Profesional Universitario 3, dirigido a nomina@ambuq.co el que se observa: "Envío documentos del Señor John Peter Betancour.", mediante este correo se adjunta el acta de fecha 16 de marzo de 2016, objetivo Manejo de relaciones interpersonales, acatamiento de instrucciones y ordenes de jefes inmediatos, acompañamiento de agentes sombras y soporte de explicaciones detalladas, acta que se mencionó en precedencia.

Por lo anteriormente expuesto, le solicito presente los descargos a los hechos arriba referenciados de manera escrita en un término de 72 horas a partir del recibido del presente documento al correo electrónico administrativa@ambuq.co ."

SÉPTIMO: El día 29 de marzo de 2016, el señor John Peter Betancout emite respuesta de descargos dirigida al doctor Luis Ernesto Valoyes Lugo Gerente Administrativo y de Operaciones de EPS-S AMBUQ ESS, documento que fue valorado y se encuentra que la respuesta dada por parte del señor John Peter Betancourt no desvirtúa las faltas cometidas por las cuales se le llamó a descargos, teniendo en cuenta los soportes y la investigación disciplinaria realizada al señor John Peter Betancourt.

OCTAVO: El día 5 de abril de 2016, la doctora Angélica Duran emite oficio No. COD: CI-04-7426, asunto: "Ruido en las instalaciones del call center", este oficio fue firmado por la doctora Angélica Duran P.U Profesional Universitario (03), firma de personal de sistema y firma de referencia. Es preciso indicar que se encuentra una nota a mano alzada que dice "No firmo", lo anterior referente a la firma del trabajador, en el que se vislumbra:

"Por medio de la presente tengo el deber de informarle que el día 05-04-2016, usted realizaba gritos dentro de las instalaciones del call center. Usted alude que no escucha las llamadas que ingresan no escucha.

Es la segunda vez que usted comete esta falta por lo que este memorándum será considerado de acuerdo a como lo considere el área de recursos humanos de la empresa quien podrá proceder a tomar los respectivos correctivos como está estipulado en el contrato laboral que usted firmo al ingresar a esta empresa.

Se le solicito al técnico de sistemas, Danni Rodríguez, que revisará y la diadema está en silencio. Inmediatamente presiono el botón, el funciono correctamente."

NOVENO: El día 6 de abril de 2016, la doctora Angélica Duran Fernández emite informe de lo ocurrido el día 5 de abril de 2016, con el señor John Peter Betancourt en la oficina de la línea 018000 ubicada en el Edificio Smart Office Center, oficina 1204 B, el informe fue recibido el día 6 de abril de 2016, por Nazly Pinto P.U, Recursos Humanos, en la que se observa:

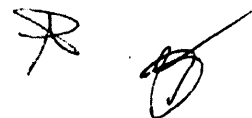
"Vigilado Supersalud"


Sede Oficina Nacional Cra 51 No. 79 - 34 Of. 207 Edificio Executive Trade Center. Teléfono: 3369120 Fax: 3369128

Página Web: www.ambuq.org.co E-mail: epssambuq@ambuq.co administrativa@ambuq.co

Línea gratuita de Atención al Usuario: 018000 914 625

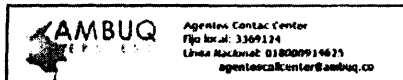
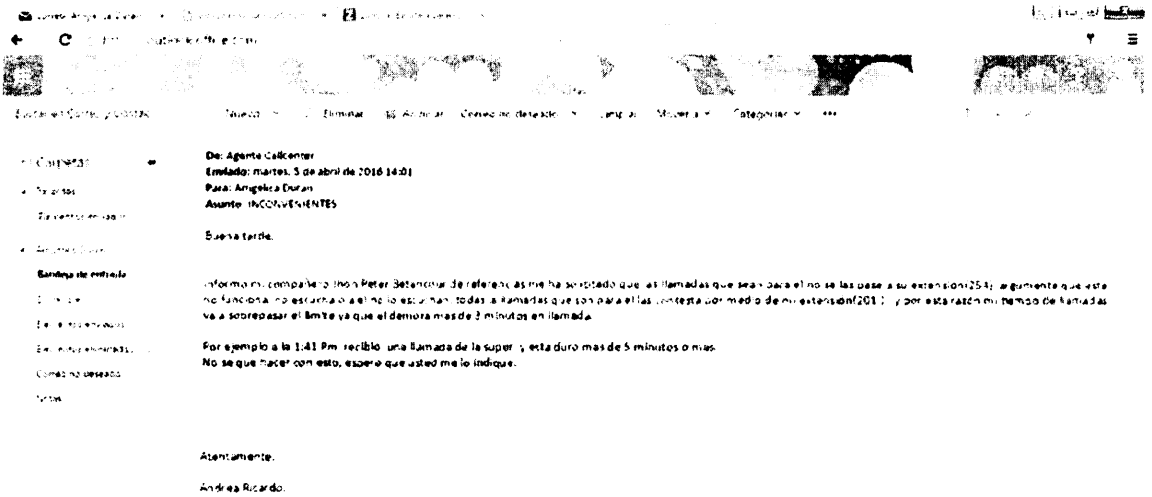
Barranquilla - Atl. Colombia



	EPS-S AMBUQ ESS			06/04/2016
	GERENCIA ADMINISTRATIVA			CORR. INTERNA
	COD: CI-04-7912	TALENTO HUMANO NIT: 818000.140-0	Pagina 1 de 1	Revisado por: Gerencia General

"Por medio de la presente me dirijo a ustedes con el fin de notificar una serie de inconvenientes que se han presentado con el empleado Jhon Peter Betancourt, relaciono a continuación:

1. **05-04-2016.** En el turno de 1:00 pm a 7:00 pm. Cuando regrese de las horas de almuerzo, las agentes me escribieron lo siguiente: - "



Desde mi extensión solo le marque a la extensión 254, la cual le corresponde a John Peter Betancourt, y funciona perfectamente. Me logro escuchar bien y yo lo escucha bien. En la entrega de turno de la 1:00 pm, la Sra. Olga Vivero no reporto daño en extensión pues no lo había. Inmediatamente, el ingreso al turno empezaron los inconvenientes y esto lo reportaron las agentes de call center.

Cada vez que le ingresaba o transferían una llamada, el gritaba con un tono de voz elevado - "No escucho- Alo - Alo"- en repitas ocasiones. Levantaba las manos como si estuviera en la policía o en una requisita policiva. Yo hasta le indique que porque motivo alzaba las manos, si yo no era policía ni nada por el estilo. Que bajará la voz, que dejará de gritar.

El Señor Betancourt reporto el daño, más no me copio a mi correo institucional asignado administrativnac2@ambuq.co. Me entere de sus reportes cuando de la empresa Technisupport, se comunican conmigo para preguntarme sobre los otros que él estaba enviando. Luego al finalizar la tarde, llego el técnico de servicios, Dannys Rodríguez. Reviso la diadema de la extensión 254, y el reporte fue que la diadema estaba en silencio. Solo presiono el botón de silencio y automáticamente todo funcionó perfectamente. Es decir, que durante toda la tarde paso creando un mal ambiente laboral, y no realizando el cumplimiento de sus funciones.

Se elaboró enseguida el llamado de atención con la firmas del Dr. José Ignacio Camargo, Líder de Referencia y Contra referencia; el Sr. Dannys Rodríguez, técnico de sistemas y mi

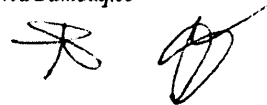
"Vigilado Supersalud"


Sede Oficina Nacional Cra 51 No. 79 - 34 Of. 207 Edificio Executive Trade Center. Teléfono: 3369120 Fax: 3369128

Página Web: www.ambuq.org.co E-mail: epssambuq@ambuq.co administrativa@ambuq.co


Línea gratuita de Atención al Usuario: 018000 914 625

Barranquilla - Atl. Colombia



	EPS-S AMBUQ ESS			06/04/2016
	GERENCIA ADMINISTRATIVA			CORR. INTERNA
	COD: CI-04-7912	TALENTO HUMANO NIT: 818000.140-0	Pagina 1 de 1	Revisado por: Gerencia General

persona, Angélica Duran, P.U. 3 Ingeniera Industrial. Y el Sr. Jhon Peter Betancour no quiso firmo.

	EPS-S AMBUQ ESS			Fecha 20/01/2016
	GERENCIA ADMINISTRATIVA			CORR. INTERNA
	COD: CI-04-7426	TALENTO HUMANO NIT: 818.000.140-0	Pagina 1 de 1	Revisado por: Gerencia General

Memorandum N° 006

Barranquilla, 5 de abril de 2016

Para: JHON PETER BETANCOUR
Técnico Atención al Usuario
Asunto: Ruido en las instalaciones del call center

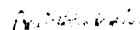
Por medio de la presente tengo el deber de informarle que el día 05-04-2016, usted realiza gritos dentro de las instalaciones del call center. Usted alude que no escucha las llamadas que ingresan no escucha.

Es la segunda vez que usted comete esta falta por lo que este memorándum será considerado de acuerdo a como lo considera el área de recursos humanos de la empresa quien podrá proceder a tomar los respectivos correctivos como está estipulado en el contrato laboral que usted firmo al ingresar a esta empresa.

Se le solicito al técnico de sistemas, Dannys Rodríguez, que revisará y la diadema está en silencio. Inmediatamente presiono el botón, el funciona correctamente.

Atentamente

FIRMA TRABAJADOR

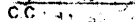


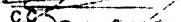
ANGELICA DURAN
P.U. Ingeniera Industrial

CC

FIRMA SISTEMA

FIRMA REFERENCIA


C.C. 41 50 70


C.C. 41 50 70

C.C. Dr. José Ignacio Camacho - Líder Referencia y Contrareferencia
C.C. Dra. Elisa Monsalve - Gerente Técnica de Servicios
C.C. Dr. Luis Valoyes - Gerente Administrativo
C.C. Dr. Giraldo Maury - Gerente Técnico Sistemas

Sede Oficina Nacional Cra 51 No. 79 - 34 Oficina 509 Edificio Executive Trade Center
Teléfono: 3369120 Fax: 3369128 Página Web: www.ambuq.org.co E-mail: administrativa@ambuq.org.co
Línea gratuita de atención al usuario 018000 914 625
Barranquilla - Atl. Colombia

Delante del grupo en turno, donde se encontraba las siguientes personas: la Sra. Mileidys Polo, la Sra. Luz Estela Villa, la Sra. Maria del Carmen Charris, la Sra. Yesika Orozco, la Sra. Andrea Ricardo, el Dr. José Camargo y el Sr. Dannys Rodríguez; me dijo: **"Te vas a quedar con las ganas que te firme, no te voy a firmar nadaaa!"**. Luego ingreso a la oficina compartida con el Dr. Camargo, y tiro al piso, el oficio del llamado de atención, siendo esto una grosería y falta de respeto, y a la vez incumplimiento en el entorno laboral. El Dr. Camargo, se levantó de la silla y le dijo, **"Jhon Peter ya deja la falta de respeto"**. Y contesta **"Doctor fue el viento"**, luego empezó a decir, más bien, gritar, que **"Me está**

"Vigilado Supersalud"

Sede Oficina Nacional Cra 51 No. 79 - 34 Of. 207 Edificio Executive Trade Center. Teléfono: 3369120 Fax: 3369128

Página Web: www.ambuq.org.co E-mail: epssambuq@ambuq.co administrativa@ambuq.co

Línea gratuita de Atención al Usuario: 018000 914 625

Barranquilla - Atl. Colombia



	EPS-S AMBUQ ESS			06/04/2016
	GERENCIA ADMINISTRATIVA			CORR. INTERNA
	COD: CI-04-7912	TALENTO HUMANO NIT: 818000.140-0	Pagina 1 de 1	Revisado por: Gerencia General

acosando". Yo sinceramente sentí miedo al salir. Le pedí al Dr. Camargo que me acompañará a salir. Cuando iba saliendo el Sr. John Peter Betancour se expresó con mirada intimidante y con un tono de voz elevado, -"ya estas reportada-ya estas amenazada". Tuve temor al salir del edificio Smart Office Center, avise a mi madre la Sra. Yadira Fernández, pues sentí temor pues el Sr. John Peter Betancour salía de turno a las 7:00 pm y era las 6:50pm. Me sentí agredida psicológicamente y sentí miedo que me fuera a agredir por todo lo sucedió y sus palabras.

Yo el día de ayer, le envié un mensaje al Dr. Valoyes a las 7:15 pm, diciéndole lo ocurrido. La verdad me da miedo que Jhon Peter Betancour, me haga algo, tome represalias conmigo a nivel personal o con mi familia. Sus miradas, su expresión corporal y la amenaza e intimidación me generan miedo, me genera malestares físicos.

Luego conversando con una la de agente en turno, Yesika Orozco, me comenta que: - "Jhon Peter se quedó en la oficina hasta las 10 pm, y que él hacía años había hecho meter preso a no sé quién y que lo podía volver hacer contigo"- , -"y que él conocía gente que tu no lo conocías a él"- .

Me permito dar copia de la versión solicitada a una de las personas en turno:

Favor leer la siguiente hoja.

INCONVENIENTES

AC Agente Callcenter


Buenos días

Se me ha solicitado un informe sobre mi versión con respecto a lo que sucedió con el compañero del área de referencia Jhon Peter Betancour. El día de ayer en horas de la tarde el compañero empezó a manifestar que su diadema no se escuchaba y nos dijo que no le transferiramos llamadas, lo cual no afecta inmediatamente nuestro TMO, ya que el tenía que recibir la llamada desde nuestra extensión 251.252. Cuando le transferíamos las llamadas ya que en el área encargada debía haber inconvenientes, el compañero subió demasiado el tono de voz por no decir que gritaba y era casi imposible escuchar al usuario que teníamos en línea. Cuando llegó la persona de sistemas a confirmar que sucedía, encontró que todo está correctamente, solo era que el teléfono estaba en silencio o mut. Creo que por esa razón le pasaron el llamado de atención al compañero, que no quiso firmar y volvió el ambiente de gritos y demás. Yo termine mi turno a las 7:00pm y todavía el compañero estaba hablando en tono elevado de lo inconforme que se encontraba. La verdad el ambiente laboral era inadecuado y mucho más para el área de un call center.

Atentamente,

Yesika Orozco

AMBUQ Agentes Contact Center
 Pijo local: 3369124
 Línea Nacional: 018000914625
 agentecontactcenter@ambug.co

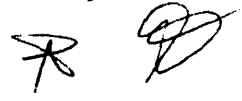
	EPS-S AMBUQ ESS			06/04/2016
	GERENCIA ADMINISTRATIVA			CORR. INTERNA
	COD: CI-04-7912	TALENTO HUMANO NIT: 818000.140-0	Pagina 1 de 1	Revisado por: Gerencia General




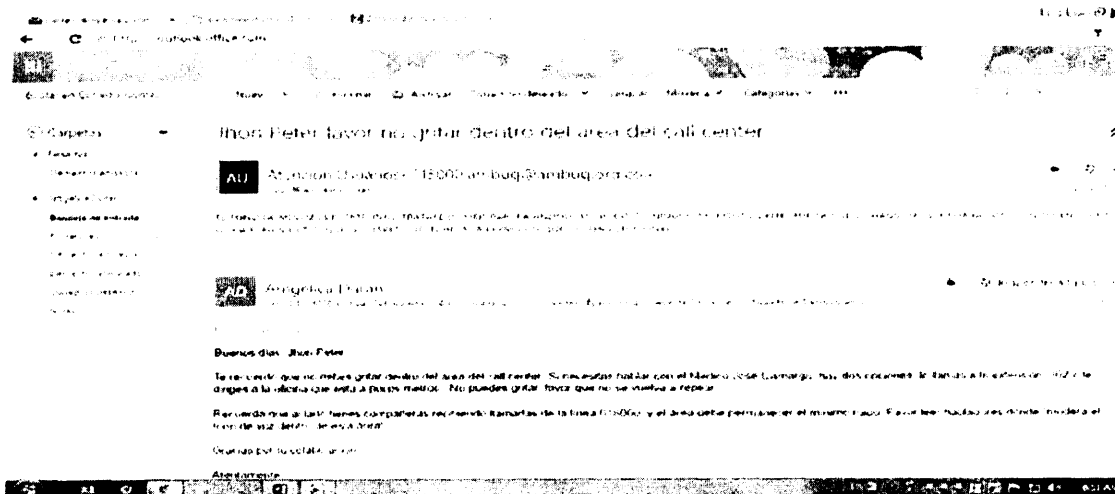
2. **04-04-2016.** Este día le envié por correo lo siguiente a las 11:02 am: *"Buenos días. Jhon Peter. Te recuerdo que no debes gritar dentro del área del call center. Si necesitas hablar con el Medico José Camargo, hay dos opciones: lo llamas a la extensión 302 o te diriges a la oficina que está a pocos metros. No puedes gritar, favor que no se vuelva a repetir.*

Recuerda que al lado tienes compañeras recibiendo llamadas de la línea 018000, y el área debe permanecer el mínimo ruido. Favor leer habladores donde "modera el tono de voz dentro de esta área".

A lo cual, desde el correo 018000.ambuq@ambuq.org.co, el contesto a las 12:18 pm : " EL TONO DE MI VOZ ES FUERTE PERO TRATARE DE MEJORAR BAJÁNDOLO UN POCO EN NINGUN MOMENTO GRITE POR QUE SI LO HAGO SE ESCUCHARA COMO UN TRUENO Y NO LO HICE AGRADEZCO QUE SE RESPETE DERECHO A LA EXPRESIÓN QUE ES CONSTITUCIONAL OK".



	EPS-S AMBUQ ESS			06/04/2016
	GERENCIA ADMINISTRATIVA			CORR. INTERNA
	COD: CI-04-7912	TALENTO HUMANO NIT: 818000.140-0	Pagina 1 de 1	Revisado por: Gerencia General




3. El señor Jhon Peter Betancour, en ocasiones anteriores reportas,
- 11 de marzo: Fue lo correspondiente a la llamada de atención por llegada a tarde. Se entregó la carta donde se citó a la reunión y el llamado de atención que no firmo el Sr. John Peter Betancour.
 - 16 de marzo: Fue lo correspondiente al manejo de relaciones interpersonales, acatamiento de instrucciones y órdenes de jefes inmediato, acompañamiento de agentes en sombra y donde se anotó que dejó llamada de un usuario abierta y se salió de la oficina, y le dejó la llamada a Angélica Galvis, sin saber de qué trataba la llamada.

Solicito de la manera más respetuosa que teniendo en cuenta lo sucedido con el Sr. John Peter Betancour, les solicito revisar y tomar las medidas necesarias debido al incumplimiento grave que ocurrió el 05-04-2016 con el Sr. John Peter Betancour, y tener en cuenta todo lo que se ha reportado del Sr. John Peter Betancour donde se refleja los incumplimientos e inconsistencias con este desde el mes de marzo de 2016."

El salario adeudado y las prestaciones sociales que se le adeuden serán consignados en su cuenta de nómina en los próximos días.

Atentamente,


ARIEL PALACIOS CALDERON
 GERENTE GENERAL
 EPS-S AMBUQ ESS

Anexo: () folios



472

Servicios Postales Nacionales S.A.
NIT 900 062917-9
DG 25 G 95 A 55
Linea Nat: 01 8000

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL



RN861346489CO

REMITENTE

Nombre/ Razón Social
ASOCIACION MUTUAL BARRIOS UNIDOS DEL QUIBDO - AMBUQ - BAR
Dirección: CARRERA 51 # 79-34 OFICINA 506

Ciudad: BARRANQUILLA

Departamento: ATLANTICO

Código Postal: 080020436

Envío: RN861346489CO

DESTINATARIO

Nombre/ Razón Social:
JOHN PETER BETANCOURT

Dirección: CKKE 18B No 17F- 06 BR ADELA DE CHARD

Ciudad: BARRANQUILLA

Departamento: ATLANTICO

Código Postal:

Fecha Pre-Admisión:

20/11/2017 16:07:37

Centro Operativo: PO.BARRANQUILLA

Fecha Pre-Admisión: 20/11/2017 16:07:37

Orden de servicio: 8823963

8888
0000

Remite Remite
Nombre/ Razón Social: ASOCIACION MUTUAL BARRIOS UNIDOS DEL QUIBDO - AMBUQ - BARRANQUILLA
Dirección: CARRERA 51 # 79-34 OFICINA 508 NIT/C.C/T.I: 818000140
Referencia: Teléfono: Código Postal: 080020436
Ciudad: BARRANQUILLA Depto: ATLANTICO Código Operativo: 8888585

Destinatario Destinatario
Nombre/ Razón Social: JOHN PETER BETANCOURT
Dirección: CKKE 18B No 17F- 06 BR ADELA DE CHARD
Tel: Código Postal: Código Operativo: 8888000
Ciudad: BARRANQUILLA Depto: ATLANTICO

Valores Destinatario
Peso Físico(grams): 200
Peso Volumétrico(grams): 0
Peso Facturado(grams): 200
Valor Declarado: \$0
Valor Flete: \$5.200
Costo de manejo: \$0
Valor Total: \$5.200

Dice Contener: *Contenido Aprobado 20/11/17*
Observaciones del cliente:

Causal Devoluciones:
RE Rehusado
NE No existe
NS No reside
NR No reclamado
DE Desconocido
Dirección errada
Cerrado
No contactado
Fallecido
Apartado Clausurado
Fuerza Mayor

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora: 1:19

Fecha de entrega: dd/mm/aaaa

Distribuidor:

C.C.

Gestión de entrega
1er dd/mm/aaaa 2do dd/mm/aaaa
EDINSON JEREZ
2017 NOV 27
G.G. 72-241-505

8888 585
PO.BARRANQUILLA NORTE



888858588800RN861346489CO

472**REPORTE GLOBALIZADO**

Centro operativo: 8888999 CD.BARRANQUILLA

Fecha: 02/12/2017 10:37:47

Sector distribución: DU585

Usuario: alexander.arias

N° de cambio de custodia: 0007201584

Distribuidor: WILLIAM MOSCOTE

Destino: BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO

Cedula de ciudadanía: 84088828

Cantidad envíos sin seguimiento: 0

Cantidad envíos cargados: 1

Código cambio de custodia No.

**0007201584**

Código de barras

Estado

Código de barras

Estado

Código de barras

Estado



RN861346489CO

DEVUELTO

Datos quien entrega

Firma: _____ C.C.: _____

Nombre: _____ Cargo: _____

Día: ____ Mes: ____ Año: ____ Hora: _____

Datos quien recibe

Firma: _____ C.C.: _____

Nombre: _____ Cargo: _____

Día: ____ Mes: ____ Año: ____ Hora: _____