



4233100

Bogotá D.C.,

Señor(a)
ANÓNIMO
Bogotá D.C.**Asunto:** Respuesta Solicitud Petición Bogotá te escucha No. 2919602023

Respetado(a) Ciudadano(a), reciba un cordial saludo:

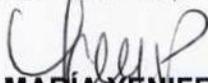
La Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá se permite dar respuesta a la petición # 2919602023, radicada en Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas.

En atención a su requerimiento, mediante el cual expresa inconformidad con la referente de la línea de atención a la ciudadanía; al respecto nos permitimos informar que para la entidad es muy importante conocer de primera mano la percepción que tiene la ciudadanía de nuestros servicios.

Así mismo informamos que, se realizó una retroalimentación, con el fin de recordar el cumplimiento de sus funciones, iniciando por un llamado a descargos, en el cual se establecen parámetros de comportamiento asertivo y actitud referente al desarrollo de sus funciones, de la misma manera se realizó un llamado de atención verbal y se realizó jornada de formación por parte de los supervisores.

Continuaremos trabajando, capacitando a nuestro personal y realizando seguimientos continuos a las labores diarias; para evitar que se pueda llegar a presentar una situación similar a la reportada por usted.

Atentamente,

**MARÍA YENIFER PRADA PEÑA**
SUBDIRECTORA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

c.c.: N/A

Anexos: (Informe de llamado de atención.)

Proyectó: Fredy Yesid Pulido Pulido – Subdirección de Servicios Administrativos
Revisó: María Yenifer Prada – Subdirección de Servicios Administrativos

Bogotá D.C
04 de Julio del 2023

Señora: Yency Libey Pinto Martinez
CC: 1.056.504.367
Alcaldía Mayor de Bogotá
AINCA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN LTDA

Asunto: Llamado de atención

Cordial saludo.

De acuerdo a lo evidenciado en el **Registro de Petición 2919602023**, mediante el cual se elevó una queja a la persona encargada del **Conmutador** por aparente maltrato y mala atención al usuario. Lo anterior constituye una flagrante violación al Reglamento Interno de Trabajo, según lo dispuesto en su Artículo 48, **CONSTITUYEN FALTAS LEVES**: Las cuales darán lugar al presente llamado de atención con el fin de que se tomen las medidas pertinentes como lo son el llamado de atención por escrito, proceso de retroalimentación y asignación para jornada de capacitación sobre el uso adecuado del conmutador y manejo al usuario.

Dado lo anterior se realiza llamado de atención por escrito y se le otorga un lapso de tiempo de máximo 24 horas para presentar el presente documento firmado y así mismo su respuesta ante la novedad reportada.

De volver a incurrir en este tipo de novedad se procederá a realizar apertura de proceso disciplinario.

Atentamente,

Andres Eduardo Contreras Ocampo
Coordinador Operativo
AINCA SEGURIDAD & PROTECCION LTDA

Notificado: Día 04 Mes 07 Año 2023 Firma: Yency Pinto



ACTA DE REUNIÓN / SEGUIMIENTO

CÓDIGO: FE2-ACTA
VERSIÓN: C
FECHA: 22/09/12

CIUDAD Y FECHA: 04-07-23	LUGAR: Llevano
HORA INICIO: 07:00 horas	HORA FIN: 09:00 Horas
COORDINADOR/EXPOSITOR: Andres Contreras	CARGO/ENTIDAD: Coordinador
RESPONSABLE DEL ACTA: Andres Contreras	CARGO: Coordinador
AREAS/CARGOS PARTICIPANTES: Guardia Comolador, Yency Isabel Pinto Martinez	

NOTA: Si el Acta es para capacitación: 1. Se debe anexas debidamente diligenciado el formato Lista de Asistencia (FM3-LA)

OBJETO DE LA REUNIÓN

Retroatimentar a la unidad en los protocolos de servicio al cliente con el fin de buscar la mejora continua en la prestación del servicio, así mismo se hace entrega del llamado de atención y programación para jornada de capacitación en uso adecuado del conmutador.

ACTIVIDADES/INFORMACION DESARROLLADA DURANTE LA REUNIÓN

1. Protocolos en atención al usuario y manejo de atención al cliente.
2. Entrega de llamado de atención por escrito.
3. Programación o jornada de capacitación presencial sobre el uso adecuado del conmutador, el día 27 de Julio del 2023.
- 4.
5. N/A
6. N/A.

ACCIONES

Tareas y compromisos	Responsable	Fecha
1. Mejorar la atención hacia los usuarios	Yency Pinto	04-07-23
2. Retroalimentar protocolos de atención al usuario	Yency Pinto	04-07-23
3. Jornada de capacitación	Yency Pinto	20-07-23
		27-07-23

FIRMA RESPONSABLE DEL ACTA

El día 26 de junio en las horas de la mañana un usuario masculino se comunica solicitando información acerca de unos documentos que debía actualizar de una Fundación Sin Animo de lucro a lo cual se le indica la extensión (1742) que corresponde a secretaria jurídica la cual es la dependencia encargada de manejar esa información; minutos después se comunica nuevamente este usuario indicando que la extensión brindada no funcionaba a lo cual procedo a brindarle la extensiones (1746 - 1786 - 1706) minutos después se vuelve a comunicar de una manera molesta este usuario indicando que las extensiones brindadas se encontraban fuera de servicio se le indica al usuario que es posible que las líneas se encuentren ocupadas que intente comunicarse mas tarde a lo cual minutos después el usuario vuelve a comunicarse indicando que las líneas seguían sin funcionar se le comunica que por el momento es la única línea la cual le podían dar información acerca del tema minutos mas tarde nuevamente se comunica indicando que el necesitaba informacio se le indica que intente nuevamente comunicarse a las extensiones ya brindadas. en el transcurso de las horas siguientes este usuario se comunica nuevamente y se le sigue dando la misma información.

Yency Pinto

cc. 10. 56. 504 367