



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL



No Radicado: 2-2023-30432

Fecha: 03/11/2023 09:08:56

Destino: ANÓNIMO

Anexos: 7 FOLIOS

Copie: S

www.secretariageneral.gov.co

4203000
Bogotá D.C.

Señor:
ANÓNIMO
Ciudad

Asunto: Informa sobre traslado de petición ciudadana - Traslado oficio con radicado SINPROC 3901738 de 2023 de la Personería de Bogotá. Radicado Secretaría General 1-2023-30636 del 01/11/2023.

Referenciado: 1-2023-30636

Respetado señor Anónimo:

Mediante el oficio del asunto, el doctor Miguel Ángel de la Ossa Olmos, Personero Delegado para la Orientación y Asistencia a las Personas de la Personería de Bogotá, remitió la siguiente petición anónima:

"El mal trato del personal en atención al cliente en el SUPERCARDE de Engativá. Resulta que fuimos con mi madre a solicitar la actualización de datos al sisben y en la entrada nos atendió una chica que comenzó con un mal trato a abrimos los ojos y a gritarnos de mala manera, además de eso fuimos a sacar los papeles respectivos para el trámite y las chicas empiezan a burlarse y actuar de mala forma. así como llegamos de buena manera se espera el mismo trato por parte de estos funcionarios".


Al respecto, se le informa que la citada queja fue creada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha con el número de radicado 4835702023 del 02 de Noviembre del 2023 y fue trasladada por competencia a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General y a la Secretaría Distrital de Planeación, dependencia de la Secretaría General, y entidad distrital, que darán respuesta a lo solicitado en el marco de sus competencias.

Atentamente,

PAULO ERNESTO REALPE MEJIA
Jefe de la Oficina Jurídica

C.C. Personería de Bogotá. – Calle 16 # 9 - 15

Anexos: Siete (7) Folios

Elaboró: Alejandro Barrera Leguizamón – Contratista OJ. 
Revisó: Carolina Blanco Rodríguez – Contratista OJ.

Bogotá D.C., 31 de octubre de 2023

Señores

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA

Secretaria General

Correo electrónico: ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co

Ciudad

ASUNTO: Radicado **SINPROC 3901738** de 2023
(Al contestar favor citar este número)

Respetados señores:

De manera atenta me permito trasladar por competencia, la petición citada en el asunto, presentada por el señor un ciudadano anónimo. Se anexa petición.

Este traslado se realiza en cumplimiento a lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, y en observancia de los artículos 12 y 13 del Acuerdo Distrital No.755 de diciembre 19 de 2019 del Concejo de Bogotá, el cual se informó al peticionario, adjuntando copia de este oficio.

Por lo anterior, solicito de manera respetuosa se de respuesta de fondo al peticionario, en los términos y condiciones establecidos por la Ley, a fin de garantizar el derecho constitucional de petición, establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, enviando copia de la misma, a los correos electrónicos institucional@personeriabogota.gov.co y [pd_oasistencia@personeriabogota.gov.co.](mailto:pd_oasistencia@personeriabogota.gov.co), con la finalidad de dar cumplimiento al artículo 23 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Cordialmente,



MIGUEL ANGEL DE LA OSSA OLMOS

Personero Delegado para la Orientación y Asistencia a las Personas





Anexo(s): un (1) archivo

Elaboró: Alejandra Leal Barrios – Personería Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas

Revisó: María del Pilar Castellano Ardila – Personería Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas

Aprobó: Miguel Ángel de la Ossa Olmos – Personería Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas

Calle 16 No. 9 - 15 Bogotá - Colombia • Conmutador (601) 382 0450/80 • Código Postal 111321

 PersoneriaDeBogota •  @personeriadebogota •  @personeriabta •  PERSONERIADEBOGOTA

www.personeriabogota.gov.co • Línea 143

Aviso de privacidad: Sus datos personales serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales, que podrá ser consultada en www.personeriabogota.gov.co.

Fecha y hora de registro:	10/10/2023 12:44 PM
Tipo de Tramite:	REQUERIMIENTO CIUDADANO VIA WEB
Entidad reportada:	sin dato
Tipo y No. de Identificación:	NA 2030405060
Nombre(s) y Apellido(s):	CIUDADANO(A) ANONIMO(A) CIUDADANO(A) ANONIMO(A)
Dirección para notificación:	CIUDADANO(A) ANONIMO(A)
Teléfono(s):	CIUDADANO(A) ANONIMO(A) - CIUDADANO(A) ANONIMO(A)
Localidad:	SIN REGISTRO
E-mail:	CIUDADANO(A) ANONIMO(A)
Documento Adjunto	SIN DOCUMENTO ADJUNTÓ EN EL REGISTRO DE LA QRSD

OBJETO Y/O MOTIVO REGISTRADO

BUENOS DIAS

EL MAL TRATO DE EL PERSONAL EN ATENCION AL CLIENTE EN EL SUPERCADDE ENGATIVA. RESULTA QUE FUIMOS CON MI MADRE A SOLICITAR LA ACTUALIZACION DE DATOS AL SISBEN Y EN LA ENTRADA NOS ATENDIO UNA CHICA QUE COMENZO CON UN MAL TRATO A ABRIRNOS LOS OJOS Y A GRITARNOS DE MALA MANERA, ADEMAS DE ESO FUIMOS A SACAR LOS PAPELES RESPECTIVOS PARA EL TRAMITE Y LAS CHICAS EMPIEZAN A BURLARSE Y ACTUAR DE MALA FORMA. ASI COMO LLEGAMOS DE BUENA MANERA SE ESPERA EL MISMO TRATO POR PARTE DE ESTOS FUNCIONARIOS.

MUCHAS GRACIAS.

Bogotá, D.C.

Código de la Dependencia: 460

Señor (a):

SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Carrera 8 # 10-65

quejasrec@alcaldiabogota.gov.co

Ciudad

Datos Notificación

Nombres/Apellidos: _____

No Identificación: _____

Fecha y Hora: _____

Nota: Los datos de este apartado solo serán diligenciados por la persona quien recibe este documento al momento de la notificación.

Asunto: Remisión radicado SINPROC 3901738 de 2023 (Al contestar favor citar este número)

Referencia: Rad. Gestor Documental Orfeo 20234213855902 Secretaría Distrital de Gobierno

La oficina de atención a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno recibió por parte del ciudadano ANONIMO. oficio de "El mal trato del personal en atención al cliente en el SuperaCade Engativá. resulta que fuimos con mi madre a solicitar la actualización de datos al Sisben y en la entrada nos atendió una chica que comenzó con un mal trato a abrirnos los ojos y a gritarnos de mala manera..."

Comedidamente nos permitimos remitir oficio mencionado cada vez que como es de su conocimiento esta secretaria no es competente para brindar lo requerido. Lo anterior, de acuerdo con lo que dispone el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por Ley 1755 de 2015, como quiera que lo solicitado en el oficio indicado en la referencia escapa de la competencia misional de esta dirección.

Agradecemos la atención que le preste a la presente comunicación y quedamos atentos a cualquier información adicional que requiera.

Cordialmente,



ANDREA JOHANNA JIMENEZ RAMIREZ

Profesional Especializado Código 222 Grado 24

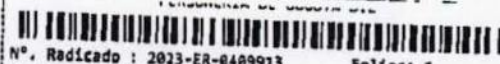
Subsecretaria de Gestión Institucional / Proceso de Atención a la Ciudadanía

Anexo: Una carpeta comprimida ZIP con anexos

Con copia: Personería de Bogotá - sirius2@personeriabogota.gov.co / CARRERA 7 No. 21-24

Proyecto: Emilse Castano - Servicio a la Ciudadanía

SECRETARÍA DE GOBIERNO



Nº. Radicado : 2023-ER-0409913 Folios: 1
Fecha: 30/10/2023 14:06:51 Anexos: 1
Destino: 13950-PERSONERÍA DELEGADA PARA LA OR
Origen: SECRETARIA DE GOBIERNO
Asunto: RESPUESTA SINPROC 3901738 2023

Nro Radicado: 1-2023-30636

Fecha Rad: 01/11/2023 3.12 PM

CORREO ELECTRÓNICO

DE: sirius2@personeriabogota.gov.co

FECHA: 1/11/23 02:51 PM

ASUNTO: Respuesta 2023-EE-0679307 2023-11-01 14:51:11.43.

Adjuntos: 2023-EE-0679307.pdf;3901738 RTA ENVIAR.pdf;Sinpro 3901738.pdf

Señor(a) ,


¡Importante!

El correo sirius2@personeriabogota.gov.co es únicamente para envíos electrónicos; **por favor no responda a este correo.**

Adjunto encontrará el documento radicado en la entidad con el radicado No. 2023-EE-0679307. Le solicitamos muy comedidamente proceda a realizar su revisión y verificación lo antes posible. Reciba un cordial saludo.

Cordialmente,

GUARDIANES
de tus **DERECHOS**

 Personería de Bogotá, D. C.

Personería de Bogotá, D.C. comprometida con el medio ambiente.

Aviso Legal: Este mensaje y cualquier archivo anexo son confidenciales y podrían contener información privilegiada y reservada de la Personería de Bogotá D.C., para uso exclusivo del destinatario. Si llegó a usted por error, por favor elimínelo y avise inmediatamente al remitente, absteniéndose de usar, retener, imprimir, copiar, enviar, revelar el contenido o utilizar alguna parte de este mensaje o de sus adjuntos, pues de hacerlo podría tener consecuencias legales como las contenidas en la Ley 1273 de 2009 y las demás que resulten pertinentes. Este mensaje ha sido sometido a programas antivirus. No obstante, la PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C., no asume ninguna responsabilidad por eventuales daños generados por el recibo y el uso de este material, siendo responsabilidad del destinatario verificar con sus propios medios la existencia de virus u otros defectos. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Personería de Bogotá, D.C.

Rol **FUNCIONARIO 23** ▾**CONSULTA DE HOJA DE RUTA**

Número de Petición:

4835702023

Buscar**EVENTO INICIAL - REGISTRO**

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
2300 Oficina Jurídica SECRETARIA GENERAL	FUN - Ernesto Alejandro Barrera Leguizamón	Registro para atención	Registro	Registro para asignación	2023-11-02 9:10:05 AM	2023-11-03 11:59:59 PM	2023-11-02 9:10:05 AM	Solucionado - Registro con preclasificación	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

[Atrás](#) [Siguiente](#)**SECRETARIA DE PLANEACION**

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Gestión	Opción
26701 ATENCION DIRECCION SERVICIO A LA CIUDADANIA SECRETARIA DE PLANEACION	FUN - CAMILO ANDRES GAITAN GUAJE	Registro para atención	Asignar- Trasladar	En trámite por asignar - trasladar	2023-11-02 9:24:37 AM	2023-11-07 11:59:59 PM				

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

[Atrás](#) [Siguiente](#)**SECRETARIA GENERAL**

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Gestión	Opción
2300 Oficina Jurídica SECRETARIA GENERAL	FUN - Ernesto Alejandro Barrera Leguizamón	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2023-11-02 9:10:05 AM	2023-11-03 11:59:59 PM	2023-11-02 9:24:37 AM	Solucionado por asignar - Trasladar		
4100 Dirección	FUN - OLGA CECILIA	Registro para	Asignar- Trasladar	En trámite por asignar -	2023-11-02 9:24:37	2023-11-03 11:59:59 PM				

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Gestión	Opción
Distrital de Calidad del Servicio SECRETARIA GENERAL	TRIVINO	atención		trasladar	AM					

Mostrando 1 a 2 de 2 registros

[Atrás](#) [Siguiete](#)

[Exportar a Hoja de Cálculo](#)

[Exportar a PDF](#)

[Imprimir](#)

Versión: 2.0.2.1m - es

Rol FUNCIONARIO 2300 ▼

REGISTRO DE PETICIÓN 4835702023

De conformidad con el Anexo 2 de la Resolución 2893 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para el registro de la petición anónima, se recomienda aplicar garantías de anonimato en cabeza del usuario tales como registrar la petición en una ventana en modo de incógnito, bloquear el acceso a su ubicación en el navegador, contemplar técnicas de enmascaramiento de IP, metadata, entre otros. Adicionalmente, se aclara que el sistema sigue los lineamientos de anonimización de datos emitidos por el Archivo General de la Nación, proporcionando en forma efectiva cumplimiento a los mismos.

Petición Anónima

Funcionario que registró: Ernesto Alejandro Barrera Leguizamón

Asunto *

¿Se considera parte de alguna de estas características?

(Ninguna) ▼

EL MAL TRATO DE EL PERSONAL EN ATENCION AL CLIENTE EN EL SUPERCADRE ENGATIVA. RESULTA QUE FUIMOS CON MI MADRE A SOLICITAR LA ACTUALIZACION DE DATOS AL SISBEN Y EN LA ENTRADA NOS ATENDIO UNA CHICA QUE COMENZO CON UN MAL TRATO A ABRIRNOS LOS OJOS Y A GRITARNOS DE MALA MANERA, ADEMAS DE ESO FUIMOS A SACAR LOS PAPELES RESPECTIVOS PARA EL TRAMITE Y LAS CHICAS EMPIEZAN A BURLARSE Y ACTUAR DE MALA FORMA. ASI COMO LLEGAMOS DE BUENAMANERA SE ESPERA EL MISMO TRATO POR PARTE DE ESTOS FUNCIONARIOS

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

- 1-2023-30636_4.pdf
- 1-2023-30636_3.pdf
- 1-2023-30636_2.pdf
- 1-2023-30636_1.pdf

Diligenciar esta información será útil para direccionar tu petición a la entidad competente

Tipo de Petición *

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN ▼

Palabra Clave □

Tema □ *

ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA - BOGOTÁ D.C. ▼

Entidad Destino □ *

SECRETARIA GENERAL ▼

Tipo de Petición para la Entidad *

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN ▼

Correo electrónico (opcional)

Confirmar Correo Electrónico

INFORMACIÓN ADICIONAL

Trámite y/o Servicio *

Atención de Solicitudes Ciudadanas

Dependencia

2300 Oficina Jurídica

Proceso de Calidad

MISIONAL

Punto de Atención *

PUNTO DE ATENCIÓN Y RADICACION - PALACIO LIEVANO

Fecha de Radicado *

2023-11-01

Canal *

E-MAIL

Número de Radicado

1-2023-30636

Número de Folios

¿Tiene procedencia?

Si

Entidad de procedencia *

ENTIDAD NACIONAL

Radocado de procedencia *

2023-EE-0679307

¿Es copia?

No

Copiar Respuesta a Defensor de la Ciudadanía

Observaciones

PERSONERIA DE BOGOTA D.C.

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?PERSONERIA DE BOGOTA D.C.

LUGAR DE LOS HECHOS

(Seleccione)

Departamento

BOGOTA

Ciudad

BOGOTA, D.C.

Dirección de Hechos

Registrar/Modificar Dirección

UPZ

(Seleccione)

Barrio

(Seleccione)

Estrato

(Seleccione)

Código Postal

Ubicación Aproximada

Certifico que el correo electrónico ingresado en mis datos personales se encuentra vigente, de igual manera autorizo a Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, para que realice la notificación electrónica, a través de este mismo medio, de los actos administrativos o comunicaciones que se emitan dentro del trámite de la petición, incluida la respuesta a la misma, en los términos indicados por el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011 y las normas que la modifiquen, aclaren o sustituyan.

NOTAS

Nota

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

Agregar Nota

Hoja de Ruta

Cancelar

Preguntas Frecuentes...

Versión: 2.0.2.1m - es