



4222000

Bogotá D.C.

Doctor:

CARLOS ALBERTO ACEVEDO BRAN
FONDO NACIONAL DEL AHORRO
Dirección Electrónica: cacevedob@fna.gov.co
BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: PETICIÓN NO. 2064432024 DE BOGOTÁ TE ESCUCHA PETICIONARIO:
ANONIMO(A)
Referenciado:

Respetado Doctor Acevedo Bran:

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en la RED CADE,, registró una petición diligenciada por ANÓNIMO(A) en la cual manifiesta (...) "EL (LOS) ASESORES ME DICEN QUE TENGO QUE ESPERAR ALREDEDOR DE UNA HORA POR TURNO PARA QUE ME ATIENDAN Y NO ME PARECE JUSTO QUE LOS ACABO DE VER HABLANDO Y NO ESTABAN ATENDIENDO A NADIE Y ME MANDARON PARA SUBA Y ME DIJERON QUE SI NO QUERIA ESPERARME ME FUERA PARA ALLA QUE ERA MAS DEMORADO" (SIC), por lo tanto y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015¹, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", nos permitimos trasladar por competencia la petición, para que se dé trámite desde esa Entidad.

Teniendo en cuenta el requerimiento recibido, recordamos que todas las entidades que tienen presencia en la Red CADE deben dar cumplimiento al manual de servicio a la ciudadanía, el cual es una guía sobre qué hacer y cómo lograr que los ciudadanos reciban un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención, presencial, telefónico y virtual.

Es importante señalar que se deja conocimiento de lo actuado por esta Dirección, en el sistema de información Bogotá te escucha – Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones

¹ **Ley 1755 de 2015: Artículo 21. Funcionario sin competencia.** "Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito..."



Ciudadanas² para que el anónimo(a) conozca la ruta de su solicitud. Así mismo, aclaramos que esta Dirección realiza el traslado de los requerimientos que ingresan por la plataforma Distrital de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha a las entidades competentes, en este caso puntual a Fondo Nacional del Ahorro y que una vez efectuado el traslado a la entidad la petición queda cerrada, al ser del orden nacional, por lo cual agradecemos desde su entidad se brinde la respuesta e información referente al radicado directamente anónimo(a), al correo electrónico y/o dirección de notificación que reposa en el anexo que se remite en el traslado de este requerimiento, con copia a esta Dirección para el debido conocimiento.

Atentamente,

DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE
DIRECCION DEL SISTEMA DISTRIAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

Copia:

Anexos Electrónicos: 3

Proyectó: SINDY GRISELLY CUERVO GOMEZ
Revisó: VIVIANA CATHERINE MURILLO ULLOA-
Aprobó: DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE

² **Acuerdo 731 de 2018: Artículo 1°.** "Modificar el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 en los siguientes términos: Sistema distrital de gestión de peticiones ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permitan llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la ley 1755 de 2015..."