



4222000

Bogotá D.C.

Doctor:

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

Asunto: PETICIÓN NO. 3189702024 DE BOGOTÁ TE ESCUCHA, PETICIONARIO:
ANÓNIMO(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 ciudadano(a) Anonimo(a) en la cual manifiesta (...) *“QUEJA POR PESIMA ATENCION EN EL FNA, LLEGUE CON TURNO A LAS 12:47PM ESTABA EL SEÑOR NELSON GARCIA Y NO ME QUISO ATENDER PORQUE ESTABA A MUY OCUPADO MIRANDO EL CELULAR, HASTA QUE LLEGO EL SEÑOR JAVIER ARGUELLO A LA 1:15PM, ESTE SEÑOR ME ATENDIO MUY MAL NO TENIA MAS USUARIOS, NO ME IMPRIMIO EL FORMULARIO, LO TUVE QUE REPETIR, ME INDICO MAL DONDE DEBIA MARCAR, LA ATENCION FUE DESPOTA, ESPERO QUE EL FORMULARIO QUE DILIGENCIE PARA ABONAR A MI CREDITO PROSPERE. LA VERDAD HE ASISTIDO AL CADE DE BOSA A SOACHA A GIRARDOT Y ME HAN ATENDIDO SUPER BIEN Y ACA EN SUBA SIENDO QUE NO TIENEN USUARIOS PARA ATENDER Y TRAS DEL HECHO LOS POCOS QUE LLEGAN LOS ATIENDEN A LAS PATADAS.” (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

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...”*



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 Ciudadanas² para que el peticionario(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 al peticionario(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:

SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA - FRANCIA ASTRID BERMUDEZ PINTO - fbermudez@alcaldiabogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 3

Proyectó: JUAN CARLOS ROMERO ROMERO
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..."