



4233100

Bogotá D.C.,

Señor  
ANONIMO  
Bogotá

Referencia: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN # 5462892024

Respetado Ciudadano:

De manera atenta y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", me permito hacerle llegar la respuesta relacionada con el asunto:

(...)

*"El día de hoy me dirijo al punto de víctimas de Ciudad Bolívar, la queja es para la guarda de seguridad que hace en la puerta siempre que yo pase por la unidad de víctimas, la guarda de seguridad o vigilante no está atenta a las personas para la atención siempre que la miraba estaba con el celular de manera fea a los ciudadanos".*

(...)

De antemano agradezco sus comentarios y me permito informar que para la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá es muy importante su comentario, ya que nos permite buscar alternativas para mejorar día a día.

Siendo así las cosas, se realizó el traslado de su solicitud a la Unión Temporal SC AB-24, empresa responsable de la seguridad en las diferentes sedes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y su respuesta es la siguiente:

(...)

### **PLAN DE ACCIÓN**

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

*Se le solicito al personal de vigilancia una reunión en la cual se les solicito la restricción del uso del celular, que solo sea utilizado en sus descansos o en casos en donde por necesidad de urgencia lo utilicen. Los vigilantes del turno del 5 de diciembre presentan excusas a nuestro usuario(a) si en el desarrollo de sus funciones le pudieron haber ocasionado la molestia a nuestro usuario.*

*La UNIÓN TEMPORAL SC AB-24. Quien presta los servicios de vigilancia y seguridad, ha tomado medidas encaminadas a otorgar y garantizar el buen trato y una excelente atención cordial a todos y cada uno de nuestros usuarios, visitantes, contratistas y proveedores, con la cual deben ser atendidas todas las personas sin distingo alguno, mediante las capacitaciones y reuniones operativas.*

### **CONCLUSIÓN**

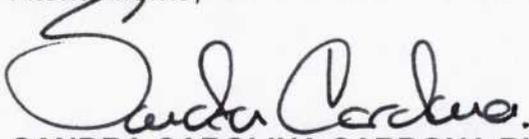
*La UNIÓN TEMPORAL SC AB-24, presenta EXCUSAS de manera formal, si alguno de nuestros hombres y mujeres en el desarrollo de su labor, le hayan causado su molestia e inconformidad. Es nuestro deber realizar los correctivos de las lecciones aprendidas para así lograr que nuestros usuarios reciban el trato y servicio que merecen.*

(...)

Siendo así las cosas, ofrezco disculpas por la dificultad que vivió y se realizará el pertinente seguimiento con el fin de garantizar un buen servicio en las sedes de la Secretaría General.

Sin otro particular, me despido de usted, sin antes agradecer sus observaciones y realizaré el pertinente seguimiento para mejorar en nuestro servicio.

Atentamente,



**SANDRA CAROLINA CARDONA RUIZ**  
**SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

Copia:

Anexos: 1

Proyectó: ANDRÉS QUIROGA GUTIERREZ  
Revisó: SANDRA CAROLINA CARDONA RUIZ  
Aprobó: SANDRA CAROLINA CARDONA RUIZ



# Unión Temporal SC AB-24



Bogotá D. C. 13 de diciembre de 2024

Señor

ANDRÉS QUIROGA

**SECRETARIA GENERAL**

Ciudad. –

Ref.- Respuesta al PQR 5462892024 -

Cordial saludo.

Dando respuesta a la petición No. 5462892024, en la cual nos manifestó: *"El día de hoy me dirijo al punto de víctimas de Ciudad Bolívar, la queja es para la guarda de seguridad que hace en la puerta siempre que yo pase por la unidad de víctimas, la guarda de seguridad o vigilante no está atenta a las personas para la atención siempre que la miraba estaba con el celular de manera fea a los ciudadanos"*.

## **ACTIVIDADES REALIZADAS:**

Se realiza una investigación e indagaciones para determinar los hechos narrados en la petición.

## **PLAN DE ACCIÓN**

Se le solicito al personal de vigilancia una reunión en la cual se les solicito la restricción del uso del celular, que solo sea utilizado en sus descansos o en casos en donde por necesidad de urgencia lo utilicen. Los vigilantes del turno del 5 de diciembre presentan excusas a nuestro usuario(a) si en el desarrollo de sus funciones le pudieron haber ocasionado la molestia a nuestro usuario.

La UNIÓN TEMPORAL SC AB-24. Quien presta los servicios de vigilancia y seguridad, ha tomado medidas encaminadas a otorgar y garantizar el buen trato y una excelente atención cordial a todos y cada uno de nuestros usuarios, visitantes, contratistas y proveedores, con la cual deben ser atendidas todas las personas sin distinción alguno, mediante las capacitaciones y reuniones operativas.



# Unión Temporal SC AB-24



## CONCLUSIÓN

La UNIÓN TEMPORAL SC AB-24, presenta EXCUSAS de manera formal, si alguno de nuestros hombres y mujeres en el desarrollo de su labor, le hayan causado su molestia e inconformidad. Es nuestro deber realizar los correctivos de las lecciones aprendidas para así lograr que nuestros usuarios reciban el trato y servicio que merecen.

Cordialmente;

**JAIME ALBERTO ACOSTA VALLEJO**

Coordinador de Riesgos Subred Norte. -