



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado 2-2025-415

Fecha: 13/01/2025 08:43:46

Destino: ANONIMO

Anexos: N/A

Copia: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a):

Anónimo(a)

Correo electrónico: no proporciona

Dirección física: no proporciona

Ciudad

Asunto: Respuesta petición No. 5768332024 de Bogotá te escucha.

Respetado(a) Señor(a) Anónimo (a):

En nombre de la Dirección de Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, me permito brindarle un cordial saludo; en atención a su petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha con el No. 5768332024 de fecha 27 de diciembre de 2024, en la cual indica:

"(...) RESPETADOS SEÑORES,

POR MEDIO DEL PRESENTE ESCRITO, ME PERMITO ELEVAR UN DERECHO DE PETICION DE MANERA ANONIMA, EN VIRTUD DEL ARTICULO 23 DE LA CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA Y LA LEY 1755 DE 2015, CON EL FIN DE PONER EN SU CONOCIMIENTO UNA SITUACION QUE AFECTA LA SALUD Y COMODIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA OUTSOURCING SAS BIC, LA CUAL CUENTA CON LA LICITACION DE LA LINEA 195 DE LA SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA.

LA SITUACION QUE SE PRESENTA ES LA SIGUIENTE:

MAL MANEJO DEL ASEO DE LOS BAÑOS: LAS ASEADORAS DE LA EMPRESA OUTSOURCING SAS BIC LAVAN TODOS LOS BAÑOS AL MISMO TIEMPO, CERRANDOLOS DURANTE CIERTAS HORAS DEL DIA. ESTO IMPIDE QUE LOS TRABAJADORES PUEDAN HACER USO DE LOS MISMOS CUANDO LO NECESITAN, OBLIGANDOLOS A AGUANTARSE.

HORARIOS DE CIERRE: ESTA SITUACION OCURRE EN VARIAS OCASIONES DURANTE EL DIA. POR EJEMPLO, A LAS 7:00 A.M. SOLO MANTIENEN ABIERTO UN BAÑO DE LOS CUATRO QUE SE ENCUENTRAN DENTRO DE LAS INSTALACIONES, Y LO ABREN NUEVAMENTE ALREDEDOR DE LAS 9:00 A.M.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

RIESGO PARA LA SALUD Y COMODIDAD: AL REALIZAR EL ASEO DE TODOS LOS BAÑOS SIMULTANEAMENTE, SIN PERMITIR EL INGRESO A NINGUNO DE ELLOS, SE PONE EN RIESGO LA SALUD Y COMODIDAD DE LOS TRABAJADORES, QUIENES NO TIENEN ACCESO A LOS SERVICIOS SANITARIOS CUANDO LO REQUIEREN.

POR LO ANTERIOR, SOLICITO RESPETUOSAMENTE QUE SE REVISE Y AJUSTE EL MANEJO DEL ASEO DE LOS BAÑOS EN LA EMPRESA OUTSOURCING SAS BIC, CON EL FIN DE GARANTIZAR QUE LOS TRABAJADORES PUEDAN HACER USO DE ESTOS EN CUALQUIER MOMENTO DEL DIA, SIN QUE SE VEAN OBLIGADOS A AGUANTARSE O A PONER EN RIESGO SU SALUD.

AGRADEZCO LA ATENCION PRESTADA A LA PRESENTE SOLICITUD Y QUEDO ATENTO A CUALQUIER INFORMACION ADICIONAL QUE SE REQUIERA PARA LA ADECUADA GESTION DE ESTA PETICION. (...)" (SIC)

Sobre el particular, me permito informar que desde la Secretaría General se elevó requerimiento el 2 de enero 2025 a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB y a su aliado Outsourcing, con el propósito que se tomaran las medidas correctivas pertinentes.

Así las cosas, el 9 de enero 2025 desde la operación del Canal Telefónico, se da respuesta en los siguientes términos:

(...)

En relación con el tema mencionado, me permito informar que entre el 23 y el 29 de diciembre de 2024, se realizaron labores de mantenimiento en los baños, lo que ocasiono su cierre temporal de 20 minutos en el día. Desde Outsourcing se garantiza funcionamiento y servicio de los baños durante las 24 horas del día. Se crea un cronograma de limpieza y aseo para evitar estos inconvenientes. Adicional se brindó retroalimentación al personal de servicios generales, instruyéndolos para que realicen la limpieza de los baños de manera secuencial, uno a la vez, con el fin de minimizar las interrupciones y evitar afectar al personal de las diferentes áreas que labora en la empresa.

(...)

Agradecemos la información remitida, ya que con ello contribuye a la adopción de medidas institucionales tendientes a la mejora de nuestros procesos y procedimientos.



En el marco de las competencias legales y reglamentarias dispuestas en el Decreto Distrital 140 de 2021, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá reforzó el cumplimiento de los tiempos estipulados en los protocolos de atención establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía.

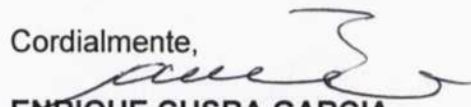
Es importante precisar que nuestro compromiso definido en los lineamientos normativos y de calidad en la Entidad, respecto a la atención en la Red CADE es satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía teniendo como objetivo la prestación del servicio de una manera **Cálida, Amable, Digna, Efectiva**. Es importante tener en cuenta que el servicio a la ciudadanía en la Secretaría General se fundamenta en: "Estoy #ATuServicio, y entre tú y yo nos la jugamos por el BUEN TRATO".

Finalmente, en caso de que requiera información sobre trámites, servicios y/o campañas de las entidades distritales y nacionales, públicas y privadas que hacen parte de la Red CADE; pongo a su disposición los siguientes medios:

- Línea 195, la cual tiene disponibilidad de domingo a domingo las 24 horas del día.
- Chatico-Bogotá ingresando a través del siguiente enlace <https://bogota.gov.co/tag/portal-bogota> a mano derecha encontrará un ícono "CHATEA" para la interacción con un agente, o escribiendo a través de la línea de WhatsApp 316 0231524. Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 p.m.
- SuperCADE Virtual descargando la aplicación móvil Gobierno Abierto Bogotá, accediendo igualmente a servicios 100% virtuales.

Agradezco su amable atención.

Cordialmente,


ENRIQUE CUSBA GARCÍA

Directora del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Anexos: N.A.

Proyectó: Yesica Paola Castro – Profesional Universitario DSDSC
Revisó: Jenny Johana Perez Calderon – Profesional Universitario DSDSC