



No Radicado 2-2024-36726

Fecha: 23/12/2024 09:14:57

Destino: ANONIMO

Anexos: N/A

Copia: N/A

www.secretaria@general.gov.co



4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)
ANONIMO
Ciudad

Asunto: Respuesta petición No. 5550222024 de Bogotá te escucha.

Respetado(a) Señor(a) ANÓNIMO:

En nombre de la Dirección de Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, me permito brindarle un cordial saludo, en atención su petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha con el No. 5550222024 de fecha 16 de diciembre de 2024, la cual se transcribe a continuación:

"(...) RECIBAN UN CORDIAL SALUDO, RESPETABLES SEÑORES DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. EL FIN DE ESTE REQUERIMIENTO ES PARA INFORMAR QUE EN LA SEDE CAMPUS DE LA EMPRESA OUTSOURCING, SE ESTA SUFRIENDO UN INCONVENIENTE EN EL AREA DE TRABAJO DONDE SE SITUA LA LINEA 195 LAS CONDICIONES LABORALES NO SON OPTIMAS PARA ESTE PERSONAL, YA QUE EL AIRE ACONDICIONADO NO FUNCIONA, EL AREA DE TRABAJO NO TIENE DUCTOS DE VENTILACION, NO HAY VENTANAS DE ABRIR Y CERRAR PARA QUE PUEDA REFRESCAR EL AMBIENTE, ESTO ES MOLESTO PARA LABORAR, ADEMAS ESTO HA REPERCUTIDO EN ENFERMEDADES A LOS ASESORES, YA QUE EL CALOR ABRUMA MUCHO AL PERSONAL DE LA LINEA, SE HA INFORMADO EN REPETIDAS OCASIONES ESTA PROBLEMÁTICA A LOS SUPERIORES Y HACEN CASO OMISO SOLAMENTE ENTREGAN UN VENTILADOR PEQUEÑO PARA CUBRIR APROXIMADAMENTE A MAS DE 100 COLABORADORES QUE HACEN USO DE ESTE ESPACIO.

SE REQUIERE CON SUMA URGENCIA LA SOLUCION, PUESTO QUE LA PROBLEMÁTICA LLEVA VARIOS MESES Y NO HAN BRINDADO UNA SOLUCION O RESPUESTA OPTIMA.. (...)" (SIC)

Sobre el particular, me permito informar que desde la Secretaría General se identificó las fallas en el sistema de ventilación donde funciona la operación de la Línea 195, por ende, se procedió a elevar requerimiento a ETB y su aliado Outsourcing el día 12 de diciembre 2024, con el propósito que se tomaran las medidas correctivas pertinentes.

Así las cosas, para el día 16 de diciembre 2024 desde la operación del Canal Telefónico, da respuesta en los siguientes términos:

(...)

En efeto presentamos esa novedad sin embargo la situación fue normalizada el pasado viernes 13 de diciembre.

Por ser equipos ya un poco antiguos, la demora fue ocasionada para poder conseguir dos repuestos (Condensador y tarjeta) que se requerían para restablecer el servicio, sin embargo ya esta funcional.

(...)

Agradecemos la información remitida, ya que 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.

Le recuerdo nuestro compromiso en la prestación de los servicios, 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 GARCIA
DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

c.c.

Anexos:

Proyectó: Yesica Paola Castro Gutierrez

Revisó: