



4233100

Bogotá D.C.

Señor(a):

.

ANONIMO

Dirección Electrónica: NOAPLICA

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: RESPUESTA A DERECHO DE PETICION ANONIMA #3713162025**Referenciado:**

Respetada ciudadana,

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 la siguiente solicitud anónima:

"(...) EL DIA MARTES 22 DE JULIO A LAS 4:20 DE LA TARDE EN EL CADE LA GAITANA FUE GREDIDA VERBALMENTE MI SEÑORA MADRE POR LA GUARDA DE NOMBRE YANET DE FORMA GROSERA Y GRITANDOLA Y NO PERMITIRLE EL INGRESO AL CADE PARA REALIZAR UN PAGO QUE NECESITABA REALIZAR, ME PARECE UNA PESIMA ATENCION POR PARTE DE ESTA GUARDA DE SEGURIDAD Y COMO ATIENDE A LA GENTE QUE SOMOS FRECUENTES A ESTE CADE PARA PAGOS DE SERVICIOS. (...)"

Agradecemos el tiempo que ha dedicado para comunicarnos su queja y expresar sus inquietudes respecto al comportamiento de la guarda de seguridad adscrita a la empresa SEPECOL LTDA, en el CADE La Gaitana.

En atención a su manifestación, informamos que se han adelantado las gestiones correspondientes con la empresa prestadora del servicio de vigilancia, UT SC AB-24, quienes realizaron la verificación de la situación. De acuerdo con la información recabada, la guarda de seguridad Yaneth Ballesteros manifestó que la situación se originó debido a que, en el momento de los hechos, la transportadora ATLAS se encontraba realizando actividades al interior del CADE, motivo por el cual, en cumplimiento de los protocolos de seguridad, no se permitía el ingreso de usuarios. La funcionaria indicó que explicó dicha situación a la ciudadana afectada y, una vez finalizadas las labores de la transportadora, se permitió el ingreso correspondiente.

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: 1892e9f6-758a-4e86-bb92-ed7a601a0fc9

Cra 8 No. 10-65
Código Postal 111711
Tel: +57 (601) 381 3000
www.secretariageneral.gov.co
Info: Línea 195

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.SECRETARÍA
GENERAL



Sin embargo, se ha reiterado al personal de vigilancia la importancia de mantener en todo momento una actitud de respeto, cortesía y empatía frente a los ciudadanos, especialmente en situaciones que puedan generar inconformidades. Así mismo, se realizarán jornadas de sensibilización al personal sobre el adecuado manejo de la atención al usuario, buscando prevenir que este tipo de situaciones se repitan.

Lamentamos los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua en la calidad del servicio y la atención a la ciudadanía.

Atentamente,

SANDRA CAROLINA CARDONA RUIZ
SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Copia:

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: NICOLAS JAVIER VELÁSQUEZ GONZÁLEZ

Revisó: SANDRA CAROLINA CARDONA RUIZ-

Aprobó: SANDRA CAROLINA CARDONA RUIZ