



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2025-29113

Fecha: 23/10/2025 14:55:21

Destino: LUZ MARY ASTAIZA

Anexos: N/A

Copia: N/A

www.secretariageneral.gov.co



4233100

Bogotá D.C.

Señora:
LUZ MARY ASTAIZA
Calle 65 sur #6ª-11
Bogotá D.C.,
Colombia

Asunto: Respuesta PQR #5506202025

Respetada Señora:

De forma atenta me permito dar respuesta a su queja # 5506202025, donde manifiesta que: *"Mi inconformidad es porque me cobraron el servicio de baño acá en el CAD hora 1:15 minutos \$ cobro \$500 el nombre de la vigilante que cobro es Yesenia Gutiérrez"*, a lo anterior me permito informar lo siguiente:

Se adelantó investigación e indagación interna con el fin de establecer los hechos narrados en la petición. Se le solicito a la sra. guarda un informe verbal de los hechos expuestos por nuestra peticionaria, a lo cual responde que: *"una dama me pregunto que si cobraban el servicio del baño yo le dije no sra., es un servicio público, la sra. saco unas monedas de su bolso y me dijo qué entonces me regalaba esas monedas y en ese momento ingresaron 2 señoras y preguntaron que si era que estaba cobrando el servicio yo les dije que la sra. me estaba regalando las monedas para un tinto. Lamentablemente no tengo como soportar mi versión, debido a la usencia de seguridad tecnológica"*.

La Alcaldía Mayor de Bogotá, así como la Unión Temporal SC AB-24, de manera categórica propende porque sus integrantes tengan la mejor actitud ante los clientes externos (ciudadanos), al igual que la Alcaldía Mayor de Bogotá, si alguno de estos hombres y mujeres en el desarrollo de la labor de vigilancia privada le han causado molestia e inconformidad, queremos manifestarle nuestras disculpas y poner de presente que queremos mejorar permanentemente este servicio. Es nuestro deber realizar los correctivos de las lecciones aprendidas para así lograr que nuestros usuarios reciban el trato y servicio que merecen.



Lamentamos las circunstancias que produjeron este infortunado suceso y mantendremos nuestros esfuerzos para identificar, corregir e implementar las medidas que mejoren nuestros servicios a la comunidad.

Atentamente,


SANDRA CAROLINA CARDONA RUIZ
Subdirectora Servicios Administrativos

c.c. N.A

Anexos: N.A

Proyectó: Vladimir Materón Acuña
Revisó: Bibiana Lucía García Marín

CAUSALES DE DEVOLUCIÓN

DIRECCIÓN DEFICIENTE	☒	CERRADO	☐
DESCONOCIDO	☐	REHUSADO	☐
NO RESIDE	☐	FALLECIDO	☐
NO EXISTE EL No.	☐		

FECHA 24-10-2025
NOMBRE MOTORIZADO Yoshan Arias
Falta torre y Apto