



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -  
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2025-35147

Fecha: 18/12/2025 15:34:09

Destino: MARIA DEL CARMEN PEREZ

Anexos: N/A

Copias: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4233100

Bogotá D.C.,

Señora,  
**MARIA DEL CARMEN PEREZ**  
**Bogotá, Cundinamarca**  
Colombia

**Asunto: Respuesta a petición, queja o reclamo No 7009162025**

Respetada Señora:

En forma atenta nos permitimos dar respuesta a su PQR No 7009162025, donde manifiesta que *"Llego al CAD para el IDRD donde necesito hacer el trámite, por lo que pregunto a la guarda que está en la entrada al lado de la ventanilla de los turnos, me equivoque de salida y esta Sra. muy grosera me habla en un tono fuerte, déspota como regañándome que si no sé dónde queda la salida", a lo cual podemos decir lo siguiente:*

**ACTIVIDADES REALIZADAS:**

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

**PLAN DE ACCIÓN:**

Se le solicitó a la vigilante, Sra. ALMARIO JORDAN TERESA, un informe de los hechos expuestos por nuestra peticionaria, a los cual responde no haber contestado de manera grosera, solo que lo realizo con energía y lamentablemente la Sra. peticionaria lo tomo de manera grosera. *"Le presento excusas a la Sra. MARIA, si en el momento del cumplimiento de mis funciones no le permití la salida por mi puerta, es nuestra obligación brindar a nuestros usuarios y cliente un excelente servicio y trato"*.

La UNIÓN TEMPORAL SC AB-24. quienes prestan los servicios de vigilancia y seguridad en la entidad, 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 a la peticionaria, 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.

Con lo anterior, queremos manifestar nuestro compromiso con la mejora continuada y el óptimo desarrollo de nuestras capacidades para la mejora continuada de nuestro servicio para con el público. Presentamos excusas por el incidente narrado y trataremos de propender a que dichas conductas no vuelvan a presentarse.

Atentamente,

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

Copia:

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: VLADIMIR MATERÓN ACUÑA  
Revisó: BIBIANA LUCIA GARCIA MARIN