

4233100

Bogotá D.C.

Señor(a):

ALEJANDRA VANEGAS

Dirección Electrónica: alejandrav.s.adm@gmail.com

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: RESPUESTA SDQS 31992026 QUEJA DE SERVICIO EN SUPERCADE SUBA

Referenciado:

Respetada Señora:

Con toda atención nos permitimos dar respuesta a su SDQS 31992026 de fecha 06/01/2026, donde manifiesta que: "Por medio de la presente me permito radicar una queja formal por una situación inaceptable que se presenta en las instalaciones del Supercade de Suba, relacionada con la ausencia de servicios de baño para los usuarios, así como la actitud negligente, indiferente y poco respetuosa del personal.

Durante mi permanencia en el lugar, los tiempos de espera para la realización de trámites superan fácilmente las cuatro (4) horas, siendo la mayoría de los usuarios adultos mayores resulta incomprensible e indignante que, pese a estas condiciones, no exista acceso a servicios sanitarios.

Al consultar por el uso del baño, la respuesta recibida fue evasiva y burlesca, indicando reiteradamente que "la persona que tiene las llaves está ocupada", situación que nunca se resolvió."

De lo anterior, podemos responder que se hizo un diagnóstico de la situación presentada desde el punto de vista de la atención al ciudadano por parte de la vigilancia privada de la sede de Suba y se decidió adelantar una sensibilización del buen trato al usuario externo (ciudadanía), haciendo énfasis en cómo responder y orientar a las personas para propender por un excelente servicio. Como evidencia de esta actividad, se hizo un acta de instrucción con fecha 13/01/2026, el cual anexamos al presente documento.

La Unión Temporal SC AB-24, quienes prestan su servicio de vigilancia privada en la red Cade del distrito, presentan excusas de manera formal, si alguno de los hombres y mujeres en el desarrollo de su labor, le han podido causar molestias e inconformidades; es deber de los



directivos de esa unión temporal, realizar los correctivos de las lecciones aprendidas para así lograr que nuestros usuarios reciban el trato y servicio que merecen.

Así mismo, la Subdirección de Servicios Administrativos entiende el malestar generado por la respuesta del personal de guardas en la sede de Suba, ofrecemos disculpas por la situación presentada y queremos mantener los canales institucionales abiertos dispuestos para verificar y mejorar cualquier proceso o procedimiento a que haya lugar y así buscar el entorno de seguridad óptimo para la labor de nuestros funcionarios y los ciudadanos usuarios del sistema distrital, por lo que se refuerza en la capacitación al funcionario de vigilancia en la forma de atender al ciudadano y su actitud para brindar un servicio de excelencia.

Atentamente,

SANDRA CAROLINA CARDONA RUIZ
SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Copia:

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: VLADIMIR MATERÓN ACUÑA

Revisó: SANDRA CAROLINA CARDONA RUIZ

Aprobó: SANDRA CAROLINA CARDONA RUIZ