



No Radicado: 2-2026-1986

Fecha: 29/01/2026 16:52:45

Destino: BEATRIZ PEÑA

Anexos: N/A

Copia: N/A

www.secretariageneral.gov.co



4233100

Bogotá D.C.,

Señor(a):
BEATRIZ PEÑA
Bogotá D.C.
Colombia.

Asunto: Respuesta Petición, Queja o Reclamo #327002026

Respetada Señora:

Con toda atención nos permitimos dar respuesta a su petición, queja o reclamo # 327002026, donde manifiesta que: *"Llegando a este lugar el joben que esta en la entrada es muy grosero con su forma de dirigirse a las personas que venimos a este lugar y como muy asuntuado por el hecho de ser mujer; no me parece que una persona que atiende personas no tenga educación ni cuidado como trata a los demás sugiero ellos deberían tener un curso de relaciones humanas antes de ocupar esos cargos.*

Ya que fue grosero y irrespetuoso en la forma que me solicito abrir el bolso y que subiera los brazo no entiendo el motivo si vengo hacer un tramite sencillo de Pasaporte Vital IDCD Me sentí agredida lo cual me genera indisposición para empezar mi día.

Espero se tomen los correctivos necesarios ya que somos personas de la tercera edad y merecemos respeto y buen trato."

A lo anterior podemos decir que se realizó una investigación para determinar los hechos narrados en la petición; teniendo en cuenta a la poca información suministrado por la peticionaria, se toma a todo el personal de vigilancia que labora en el punto de ingreso a la sede. La unión temporal SC AB-24. quienes prestan los servicios de vigilancia y seguridad, 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. Así mismo se presentan excusas de manera formal si alguno de los hombres y mujeres en el desarrollo de su labor, le hayan causado su molestia e inconformidad. Es deber de los coordinadores y supervisores realizar los correctivos de las lecciones aprendidas para así lograr que los usuarios reciban el trato y servicio que merecen.



Finalmente, la Subdirección de Servicios Administrativos entiende el malestar generado por la respuesta del personal de guardas en la sede Súper Cade C.A.D; ofrecemos disculpas nuevamente 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, respetando a todas las personas sin distinción de género, raza, religión o estrato socio-económico que diferencien a las personas que frecuentan nuestras sedes.

Atentamente,

SANDRA CAROLINA CARDONA RUIZ
Subdirectora Servicios Administrativos

c.c. N/A

Anexos: N/A

Proyectó: Vladimir Materón Acuña
Revisó: Bibiana Lucia García