

Rol **FUNCIONARIO SU** ▼

DETALLE DEL EVENTO 2539792024

DATOS BASICOS DE LA PETICION

Número de Petición	Tipo de Petición	Asunto	
2539792024	QUEJA	<p>ES MOLESTO LLEGAR UNO LLENO DE PROBLEMAS A LA COMISARIA DE FAMILIA DE FONTIBON EN LA CASA DE JUSTICIA Y VER AL VIGILANTE QUE LO RECIBE A UNO EN COMISARIA CON MUSICA A TODO VOLUMEN COMO SI ESTUVIERA EN LA SALA DE SU CASA O EN UNA CANTINA EN LUGAR DE ORIENTAR A LAS PERSONAS LES GRITA DESDE EL PUESTO A DONDE DEBEN INGRESAR, LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN ESTOS SITIOS DEBERIAN COMPORTARSE COM RESPETO PERO ESTE SEÑOR PARECE QUE ESTUVIERA DESCANSANDO EN SU CASA CON ESA MUSICA A TODO VOLUMEN EN LUGAR DE RESPETAR A TODAS LAS PERSONAS QUE ESTAMOS ESPERANDO UNA AYUDA</p>	
Tema	Subtema	Entidad que Atiende	Dependencia que Atiende
	ENLACE SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA

DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO

ANÓNIMO

FORMULARIO EVENTO

Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos de Ley para la Entidad	Fecha de Ingreso
Registro para atención	Registro	2024-05-10	2024-05-09 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
EMILSE ELENA DIAZ DAZA	2024-05-09 09:07 AM	2024-05-09 12:18 PM	2024-05-14 11:59 PM
Tipo usuario que gestionó	Funcionario	Usuario que gestionó	EMILSE ELENA DIAZ DAZA
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual

Registro - con Solucionado
preclasificación - Por Clasificación Registro
asignación

Comentario

Tema Subtema Categoría Unificar Respuesta

ASISTENCIA ENLACE FORTALECIMIENTO SOCIAL Y
SOCIAL SOCIAL COMUNITARIO Sí

Proceso de Tipo de Trámite
Calidad

MISIONAL PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES DE LA
SDIS

SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

Adjuntar Archivo...

Processing dropped files...

Nombre del archivo	Usuario	Fecha de carga	Ip	Opciones
--------------------	---------	----------------	----	----------

No se encontraron registros.

Mostrando 0 a 0 de 0 registros

Atrás Siguiente

Observaciones

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

Dependencia	Dependencia que Unifica
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y APOYO LOGISTICO	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y APOYO LOGISTICO

NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

Asunto	Fecha	Detalle
Registro exitoso de petición	2024-05-09 09:07:31.992	

SEGUIMIENTO

ACTUALIZACIÓN DE DATOS POR LA ENTIDAD

Fecha Actualización	Entidad	Dependencia	Funcionario	Tipo Evento/Petición Inicial	Fecha Inicio Términos De Ley	Cambia Términos Para Dar Respuesta	Tipo Evento/Petición Final	Fecha Para Dar Respuesta
---------------------	---------	-------------	-------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------------	----------------------------	--------------------------

No se encontraron registros.

Mostrando 0 a 0 de 0 registros

[Atrás](#) [Siguiente](#)

Guardar

Cancelar



SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



Fecha: 2024-05-27 15:25:05
Radicado: S2024085105



Cod Dependencia: 12 Fol:
Tipo Documental:
Remite: SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Destino: ANONIMO
Anexos:

Código: 11120

Bogotá D.C., 27 de mayo de 2024

Señor (a)
ANÓNIMO
Ciudad

Asunto: Respuesta al Derecho de Petición **No., 2539792024** – Queja anónima por supuesta mala atención a la ciudadanía por parte de la vigilancia de la Comisaría de Familia de Fontibón.

En atención a su queja anónima, radicada a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, con **No., 2539792024**, frente a una presunta mala atención ciudadana por parte de un vigilante en la Comisaría de Familia de Fontibón, la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS se permite dar respuesta, dentro de los términos legales establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015^[1] y conforme a los parámetros jurisprudenciales de la Corte Constitucional ^[2], de la siguiente forma:

Primero, la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS, para la vigilancia de las Comisarías de Familia, como la Comisaría de Familia de Fontibón, contrata los servicios de seguridad por medio de empresas privadas que cumplan con las exigencias de los procesos de contratación.

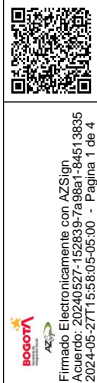
En este caso, el servicio de vigilancia de la Comisaría de Familia de Fontibón lo contrató por medio de la empresa COSERVIPP, SEGURIDAD PRIVADA, mediante contrato No., 6442 de 2021, el cual tiene por objeto “ **objeto: prestación del servicio de vigilancia, guarda, custodia y seguridad privada con armas y / o sin armas y medios tecnológicos, para los / as usuarios / as, funcionarios / as y personas en general mediante el establecimiento de controles de ingreso y salida de las instalaciones de la entidad, y para los bienes muebles e inmuebles en los cuales se desarrolle la misionalidad de la SDIS, de propiedad de la Secretaría Distrital de Integración Social y de todos aquellos por los cuales llegase a ser legalmente responsable – GRUPO NO 1. SUBA, USAQUEN, FONTINÓN, ENGATIVA**”.

Dicho lo anterior, y específicamente frente a su queja acerca de que:

“(…) ES MOLESTO LLEGAR UNO LLENO DE PROBLEMAS A LA COMISARIA DE FAMILIA DE FONTIBON EN LA CASA DE JUSTICIA Y VER AL VIGILANTE QUE LO RECIBE A UNO EN COMISARIA CON MUSICA A TODO VOLUMEN COMO SI ESTUVIERA EN LA SALA DE SU CASA O EN UNA CANTINA EN LUGAR DE ORIENTAR A LAS PERSONAS LES GRITA DESDE EL PUESTO A DONDE DEBEN INGRESAR, LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN ESTOS SITIOS DEBERIAN COMPORTARSE COM RESPETO PERO ESTE SEÑOR PARECE QUE ESTUVIERA DESCANSANDO EN SU CASA CON ESA MUSICA A TODO VOLUMEN EN LUGAR DE RESPETAR A TODAS LAS PERSONAS QUE ESTAMOS ESPERANDO UNA AYUDA (...)”.

La Secretaría Distrital de Integración – SIDS, una vez se recibida su solicitud, procedió a dar traslado de la queja a la empresa COSERVIPP LTDA., por considerarlo un asunto de su competencia, y con el fin de que se realizaran los pronunciamientos al respecto, a lo cual manifestaron lo siguiente (Anexo No. 1):

- 1. La señora Comisaria Andrea Álvarez manifiesta que el servicio de vigilancia se ha prestado a cabalidad cumpliendo las normas y consignas estipuladas, así mismo informa desconocer esta queja. (se adjunta acta)**
- 2. La Señora comisaria María Bernal manifiesta no tener conocimiento de algún evento inusual, indaga con la señora secretaria de la Comisaria Fontibón sobre esta Queja quien manifiesta que no es cierto que los vigilantes escuchen música en el servicio. (se adjunta acta)**
- 3. De acuerdo a las versiones anteriormente señaladas se puede presumir que este evento si se presento pudo ser al ingreso del edificio de la Casa de Justicia donde se encuentra un vigilante diferente a los asignados por la empresa Coservipp Ltda.**



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20240527-152839-7a88a1-8457-3835
2024-05-27T15:30:05-05:00 - Página 1 de 4

4. Cabe resaltar que mes a mes se da reinducción a los vigilantes de todo el contrato SDIS sobre el manual de atención a la ciudadanía y la Prohibición del celular durante la prestación del servicio entre otros.

5. Nuestro equipo de vigilantes está capacitado no solo en seguridad, sino también en el trato respetuoso y atento para nuestro cliente, usuarios, contratista y ciudadanía en general.

6. Nuevamente se da capacitación al personal de vigilancia sobre la atención a la Ciudadanía en general, buena presentación personal y compromiso a prestar un servicio de vigilancia con los más altos estándares de amabilidad y cortesía. (...)" (Anexo No.2, y 3).

Conforme a lo anterior, la empresa CONSERVIPP LTDA adelantó toda la gestión correspondiente para aclarar lo ocurrido, y anexó la evidencia correspondiente de dicha gestión, donde concluyó: 1) "(...) **La señora Comisaria Andrea Álvarez manifiesta que el servicio de vigilancia se ha prestado a cabalidad,** 2) "(...) **la comisaria María Bernal manifiesta no tener conocimiento de algún evento inusual (...), con la señora (...)** manifiesta que no es cierto que los vigilantes escuchen música, 3) posiblemente, el hecho pudo haberse presentado por "un vigilante diferente a los asignados por la empresa Coservipp Ltda.", 4) "que mes a mes se da reinducción a los vigilantes (...) sobre el manual de atención a la ciudadanía", 5) **Nuevamente se da capacitación al personal de vigilancia sobre la atención a la Ciudadanía en general, buena presentación personal,** y 5) "Nuevamente se da capacitación al personal de vigilancia sobre la atención a la Ciudadanía en general".

Finalmente, es pertinente indicar que, desde la Secretaría Distrital de Integración Social -SDIS, por medio de la Subdirección Administrativa y Financiera, especialmente la supervisión del contrato de vigilancia No., 6442 de 2021, realizará el adecuado seguimiento a este caso en particular, con el propósito de garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Esta Secretaría agradece sus comentarios, los cuales permiten adelantar acciones en procura del mejoramiento continuo de los servicios que se prestan.

Anexos:

1. Anexo No.1, Respuesta de CONSERVIPP LTDA.
2. Anexo No.2, Acta de reunión en la Comisaría de Familia de Fontibón.
3. Anexo No.3, Acta de reunión en la Comisaría de Familia de Fontibón.

Cordialmente,

Documento firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

GLORIA MATILDE TORRES CRUZ
Subdirectora Administrativa y Financiera
Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS

Elaboró: Luis Eduardo Durán Estupiñán – Contratista Subdirección Administrativa y Financiera – SAF
Revisó: Jesús Camilo Morán Villalba– Contratista Subdirección Administrativa y Financiera – SAF
Aprobó: Oscar Enrique Polo Meza- Asesor Apoyo Logístico – SAF

[1] L. 1755/2015, art. 14.

[2] C. Conste., Sent. T-051, mar. 03/23. M.P. José Fernando Reyes Cuartas.

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

S2024085105

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20240527-152839-7a98a1-84513835

Creación: 2024-05-27 15:28:39

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-05-27 15:58:04



Escanee el código
para verificación

Firma: SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Gloria Matilde Torres Cruz
52202939
gtorresc@sdis.gov.co
Subdirectora Administrativa y Financiera
Secretaria Distrital de Integración Social

Aprobación: Asesor Apoyo Logístico-SAF

Oscar Enrique Polo Meza
1079912534
opolo@sdis.gov.co
Asesor apoyo logístico
Sdis

Revisión: Contratista Subdirección Administrativa y Financiera

Jesús Camilo Morán Villalba
1013668736
moranvillalbajesuscamilo@gmail.com
Delegado
Jóvenes Comunales por Puente Aranda

Elaboración: Contratista Subdirección Administrativa y Financiera

LUIS EDUARDO MDURAN ESTUPIÑAN
79602567
ldurane@sdis.gov.co
SUPERVISION CONTRATOS
SDIS



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20240527-152839-7a98a1-84513835
2024-05-27T15:58:05-05:00 - Página 3 de 4



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20240527-152839-7a98a1-84513835
2024-05-27T15:58:05-05:00 - Pagina 4 de 4

REPORTE DE TRAZABILIDAD

S2024085105

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20240527-152839-7a98a1-84513835

Creación: 2024-05-27 15:28:39

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-05-27 15:58:04



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	LUIS EDUARDO MDURAN ESTUPIÑAN ldurane@sdis.gov.co SUPERVISION CONTRATOS SDIS	Aprobado	Env.: 2024-05-27 15:28:55 Lec.: 2024-05-27 15:29:10 Res.: 2024-05-27 15:29:26 IP Res.: 190.27.225.68
Revisión	Jesús Camilo Morán Villalba moranvillalbajesuscamilo@gmail.com Delegado Jóvenes Comunales por Puente Aranda	Aprobado	Env.: 2024-05-27 15:29:26 Lec.: 2024-05-27 15:31:13 Res.: 2024-05-27 15:39:28 IP Res.: 190.27.162.222
Aprobación	Oscar Enrique Polo Meza opolo@sdis.gov.co Asesor apoyo logístico Sdis	Aprobado	Env.: 2024-05-27 15:39:28 Lec.: 2024-05-27 15:40:26 Res.: 2024-05-27 15:44:27 IP Res.: 190.27.225.68
Firma	Gloria Matilde Torres Cruz gtorresc@sdis.gov.co Subdirectora Administrativa y Financiera Secretaria Distrital de Integración Soci	Aprobado	Env.: 2024-05-27 15:44:27 Lec.: 2024-05-27 15:53:58 Res.: 2024-05-27 15:58:04 IP Res.: 190.27.225.68

Bogotá D.C. mayo 16 de 2024



Señores
Secretaría Distrital de Integración Social SDIS
Apoyo Logístico
Ciudad

SS-CER-325105

REF: DERECHO PETICION CIUDADANO ANONIMO

Recibida la solicitud mencionada en el asunto, respetuosamente me permito emitir respuesta a su petición en los siguientes términos:



SC-CER-150851

QUEJA

es molesto llegar uno lleno de problemas a la comisaria de Familia de Fontibón en la casa de justicia y ver al vigilante que lo recibe a uno en comisaria con música a todo volumen como si estuviera en la sala de su casa o en una cantina, en lugar de orientar a las personas, les grita desde su puesto a donde deben ingresar las personas que trabajan en esos sitios debería comportarse con respeto pero este señor parece que estuviera descansando en su casa con esa música a todo volumen en lugar de respetar a todas las personas que estamos esperando una ayuda.



SA-CER-321284

RESPUESTA

1. La señora Comisaria Andrea Álvarez manifiesta que el servicio de vigilancia se a prestado a cabalidad cumpliendo las normas y consignas estipuladas, así mismo informa desconocer esta queja. (se adjunta acta)
2. La Señora comisaria María Bernal manifiesta no tener conocimiento de algún evento inusual, indaga con la señora secretaria de la Comisaria Fontibón sobre esta Queja quien manifiesta que no es cierto que los vigilantes escuchen música en el servicio. (se adjunta acta)
3. De acuerdo a las versiones anteriormente señaladas se puede presumir que este evento si se presento pudo ser al ingreso del edificio de la Casa de Justicia donde se encuentra un vigilante diferente a los asignados por la empresa Coservipp Ltda.
4. Cabe resaltar que mes a mes se da reinducción a los vigilantes de todo el contrato SDIS sobre el manual de atención a la ciudadanía y la Prohibición del celular durante la prestación del servicio entre otros.
5. Nuestro equipo de vigilantes está capacitado no solo en seguridad, sino también en el trato respetuoso y atento para nuestro cliente, usuarios, contratista y ciudadanía en general



SP-CER-878406



COLBOG 00944-1-2



GS 313

- Nuevamente se da capacitación al personal de vigilancia sobre la atención a la Ciudadanía en general, buena presentación personal y compromiso a prestar un servicio de vigilancia con los más altos estándares de amabilidad y cortesía.

Cordialmente.



WILLIAM H. GOMEZ
Coservipp Ltda
Coordinador Contrato SDIS Grupo # 1.
Consultor SVSP



SS-CER-325105



SC-CER-150851



SA-CER-321284



SP-CER-878406



COLBOG 00944-1-2



GS 313





ACTA DE REUNION CON EL CLIENTE

Fecha Elaboración: 08 de Marzo de 2021

Código: FT-PRS-011

Versión: 2

Página 1 de 1

CIUDAD Y FECHA: BOGOTÁ 14-05-2024

NOMBRE DEL CLIENTE: COMISARIA #9 FONTIBON Contrato: SDIS

TEMAS TRATADOS

SE HABLA CON LA COMISARIA ANDREA AVAREZ PARA TRATAR EL TEMA RELACIONADO CON UNA QUEJA DE UN USUARIO EL CUAL MANIFESTO MALA ATENCION POR PARTE DE LA VIGILANCIA ME COMUNICA LA COMISARIA ANDREA AVAREZ QUE EL SERVICIO DE VIGILANCIA SE HA PRESTADO A CABANDAD CUMPLIENDO CON LAS NORMAS Y CONSIGNAS ESTIPULADAS ASI MISMO LA COMISARIA ANDREA AVAREZ DESCONOCE ALGUNA QUEJA DEL USUARIO Y DE LA PERSONA QUE RECEPCIONO LA RECLAMACION, TAMBIEN SE HABLO CON LA RECEPCIONISTA QUIEN ES LA ENCARGADA DE RECIBIR Y ARCHIVAR PQR Y NO TIENE CONOCIMIENTO DEL TEMA SE EXPONE A LA COMISARIA ANDREA AVAREZ QUE LA SEMANA PASADA SE CAPACITO AL PERSONAL SOBRE ATENCION A LA CIUDADANIA Y TEMAS DE AGRESIONES.

PLAN DE ACCION A TOMAR

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
EL DIA 9-05-24 SE CAPACITO AL PERSONAL SOBRE ATENCION AL CLIENTE, CIUDADANIA Y TEMAS DE AGRESIONES		
SE RETROALIMENTARA AL PERSONAL SOBRE EL USO DEL CELULAR DURANTE EL SERVICIO		

Compromisos adquiridos:

SEGUIMIENTO:

CERRADA: SI NO

FIRMA CUENTE:

FIRMA REPRESENTANTE COSERVIPP LTDA:

cargo: SUPERVISOR



ACTA DE REUNION CON EL CLIENTE Fecha Elaboración: 08 de Marzo de 2021

Código: FT-PRS-011 Versión:2 Página 1 de 1

CIUDAD Y FECHA: Bogotá 14/05/2024
 NOMBRE DEL CLIENTE: Comisaria de Fontibon Contrato: SDIS

TEMAS TRATADOS

Se habla con la Comisaria de turno Mario J. Bernal para tratar tema relacionado con una queja interpuesta por una usuario anónima, donde manifiesta mala atención por parte de vigilancia el día Jueves 09-05-2024. La Comisaria manifiesta no tener conocimiento de algún evento inusual, y hace llamado a la funcionario encargado del nivel que tiene mayor contacto con los vigilantes y refiere que no es cierto que los vigilantes escuchan música en horario laboral. Así mismo indica que en este día no se presentó nada raro en la instalación. Normalmente en la atención los usuarios refieren si tuvieron algún

PLAN DE ACCION A TOMAR

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Inconveniente, Antes Afirman que la atención de los vigilantes es buena y afecta en el servicio		
Se anexa que el personal de vigilancia está capacitado en atención al cliente y usuarios.		
Se retroalimenta al personal de vigilancia todos los días sobre atención, Respeto y Tolerancia.		

Compromisos adquiridos: _____

SEGUIMIENTO:

CERRADA: SI NO
 FIRMA CLIENTE: Ruby Calero
 FIRMA REPRESENTANTE COSERVIPP LTDA: Georgetta Comisaria Turno 1
 cargo: Supervisor