Bogotá D.C.

331

SR (a)
CIUDADANO ANÓNIMO

Asunto: Respuesta denuncia anónima radicado No. 202520036065

Cordial saludo,

En atención a la denuncia recibida mediante el radicado del asunto, nos permitimos informar que se solicitó la revisión de los videos de las cámaras de seguridad con el fin de determinar lo ocurrido.

De otra parte y teniendo en cuenta que la denuncia es en contra del personal de vigilancia de la sede de Álamos, por el trato grosero contra el personal contratista del DANE, en mi calidad de supervisora del contrato No. **CO1.PCCNTR.5001551** suscrito entre la Unión Temporal Visan – Val y el DANE, cuyo objeto es "FUN_13 A02_2022_ADQ_DIF_ACTIVOS - Prestar el servicio integral de vigilancia y seguridad en las instalaciones del DANE para la permanente y adecuada protección de las personas, usuarios, bienes muebles e inmuebles", se requirió a la empresa de vigilancia , para que diera respuesta a la denuncia recibida y tomara las acciones pertinentes para propender por un trato respetuoso hacia todas las personas que ingresen a nuestras sedes.

Se adjunta la respuesta recibida del Coordinador de Contrato por parte de la UT VISAN VAL y esperamos que este tipo de situaciones no vuelvan a ocurrir.

Atentamente,

Olga Mercedes Gómez

OLGA MERCEDES GOMEZ MARULANDA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

Anexos: Respuesta a PQR por parte de la UT Visan Val (archivo 015-Respuesta a PQR Anónimo - Álamos (VAL-DANE-INF-015))
Antecedente: 202520036065

VAL-DANE-INF-015

Bogotá, 14 de noviembre de 2025

Señora
OLGA MERCEDES GÓMEZ MARULANDA
Profesional Especializado
GIT Servicios Administrativos
Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE.
omgomezm@dane.gov.co
Ciudad.

Asunto: tención y respuesta a PQRSD radicada el 06 de noviembre de 2025 – Sede Álamos.

Respetada Señora Olga:

En atención a la PQRSD presentada mediante correo electrónico del 06 de noviembre, con asunto *"Denuncia por malos tratos de vigilante de Álamos"*, relacionada con un presunto trato inadecuado por parte del señor Luis Alfonso Contreras Paredes, vigilante asignado a la Sede Territorial Álamos, me permito informar los resultados de la verificación interna realizada en relación con los hechos ocurridos el día 4 de noviembre de 2025.

Una vez recibida la denuncia, se procedió a revisar el registro fílmico correspondiente a la fecha mencionada. No obstante, no fue posible corroborar con precisión los hechos descritos, toda vez que en la queja no se indica una hora aproximada del incidente, lo que impide identificar de manera exacta al contratista involucrado y al momento concreto en que habría ocurrido la situación. Sin perjuicio de lo anterior, se verificó que el vigilante cumplió con su turno en el punto de control asignado durante la jornada.

Aunque las imágenes no permiten determinar si existió o no un intercambio verbal inadecuado por parte del vigilante o de los usuarios en fila, la UNIÓN TEMPORAL-VISAN-VAL toma con absoluta seriedad este tipo de manifestaciones, más aún cuando se informa que no sería la primera vez que se percibe un trato poco adecuado hacia personal contratista.

En consecuencia, como medidas preventivas, correctivas y de mejora continua, se adoptarán las siguientes acciones:

1. Se realizará un llamado de atención formal al señor Luis Alfonso Contreras Paredes, enfatizando la obligación de mantener un trato respetuoso, profesional y cordial hacia todos los usuarios, contratistas y funcionarios, conforme a los protocolos institucionales de seguridad y atención.

2. Se reforzarán las capacitaciones internas en temas de:
   - Comunicación asertiva,
   - Manejo de usuarios y control de accesos,
   - Gestión de conflictos y conducta profesional en el servicio.

3. El equipo de supervisión realizará seguimiento especial al punto de acceso, verificando la observancia estricta de las pautas de comportamiento, trato al público y lineamientos operativos.

4. Se deja advertido al funcionario que, en caso de presentarse una reincidencia, se procederá a iniciar el proceso disciplinario correspondiente, aplicando las medidas sancionatorias contempladas en el reglamento interno, incluida la posibilidad de suspensión temporal del servicio.

Agradecemos haber elevado esta denuncia, ya que para la UNIÓN TEMPORAL-VISAN-VAL es fundamental garantizar un servicio basado en el respeto, la transparencia, la seguridad y la correcta interacción con todas las personas que ingresan a la entidad.

Quedamos atentos a cualquier información adicional que desee aportar, especialmente una hora aproximada del suceso, lo cual permitirá profundizar en la revisión fílmica y adoptar medidas adicionales de ser necesario.

Cordialmente;

CARLOS TRONCOSO GUTIÉRREZ
Coordinador de Contrato
UNIÓN TEMPORAL-VISAN-VAL