

Al contestar cite este número

Radicado IDRD No. 20266000290041



Bogotá D.C. 11-08-2026

Señor
ANONIMO
Ciudad.

Asunto: Respuesta radicado IDRD NO. 20262100417712 y BTE 5297902026 de 24/07/2026.

Respetado anónimo

Cordial saludo, El Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDRD, en atención al radicado de la referencia, el cual solicita: ***“(...) Por medio de la presente, los miembros de la comunidad y usuarios del Parque Estructurante Buena Vista Porvenir manifestamos nuestra inconformidad con el servicio prestado por la guarda Sandra Patricia Martín, debido a situaciones que, según lo observado por residentes y visitantes, afectan la convivencia, la tranquilidad y la confianza en el servicio de vigilancia.***

La comunidad ha percibido una atención inadecuada hacia los visitantes, lo que ha generado múltiples inconformidades por el trato recibido y la calidad del servicio prestado.

Adicionalmente, varios miembros de la comunidad manifiestan haber observado que, durante horas de la madrugada, presuntamente se realizan reuniones o parrandas dentro de las instalaciones del parque, en las que, según estas manifestaciones, participarían supervisores y se consumirían bebidas alcohólicas. De confirmarse estos hechos, constituirían una situación incompatible con las responsabilidades propias del servicio de vigilancia y con el adecuado uso de las instalaciones públicas.

Por lo anterior, solicitamos respetuosamente:

Que se adelante una investigación interna, imparcial y exhaustiva sobre los hechos aquí expuestos.

Página 1 de 3

Que se verifique el cumplimiento de las funciones y protocolos del personal de vigilancia asignado al parque.

Que, de comprobarse las irregularidades, se adopten las medidas disciplinarias o administrativas correspondientes.

Que se considere el cambio de la guarda Sandra Patricia Martín, con el fin de restablecer la confianza de la comunidad en el servicio de vigilancia.

Nuestra intención es contribuir al bienestar, la seguridad y la sana convivencia de todos los ciudadanos que hacen uso de este espacio público. Esperamos que esta situación sea atendida con la seriedad y la prontitud que amerita.... (...)"

En atención a la petición presentada ante el Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD), esta fue trasladada a la Unión Temporal Seguridad 2025, empresa encargada de prestar el servicio de vigilancia y seguridad privada en los escenarios administrados por el Instituto.

En virtud de lo anterior, y una vez revisada la información correspondiente, por parte de la Unión Temporal Seguridad 2025 se da respuesta en los siguientes términos:

“mediante el cual expresan su inconformidad con el servicio prestado por la guarda de seguridad Sandra Patricia Martín y reportan presuntas irregularidades operativas durante la jornada nocturna, nos permitimos emitir respuesta formal con base en los siguientes fundamentos técnico-operativos:

1. Historial de Novedades del Dispositivo de Seguridad

A la fecha, no existe ningún reporte de supervisión y el historial de calidad del servicio del dispositivo de seguridad asignado al escenario, no se registra antecedente alguno ni quejas previas asociadas a la guarda Sandra Patricia Martín ni al personal de supervisión. El servicio se ha venido ejecutando conforme a la consigna general y consignas particulares establecidas para la unidad.

2. Trazabilidad y Sostenibilidad Probatoria

Para dar apertura formal a un procedimiento disciplinario interno o activar los protocolos de auditoría en el servicio de vigilancia privada, es indispensable contar con elementos materiales probatorios o evidencia objetiva (tales como registros filmicos, fotográficos, fechas y horas exactas, o testimonios individualizados).

Al revisar su escrito, se observa que la solicitud se fundamenta en aseveraciones de carácter general y supuestos no verificables, sin adjuntar pruebas o evidencias soporte que permitan la individualización de las presuntas faltas (ingreso de personas no autorizadas, ingesta de bebidas embriagantes o incumplimiento de consignas).

3. Conclusión

Por lo anterior, de acuerdo con los estándares de la seguridad privada y la normativa aplicable en materia disciplinaria, la reclamación carece a la fecha de sustento fáctico y probatorio suficiente que justifique el inicio de un proceso sancionatorio contra la funcionaria o el equipo de supervisión.

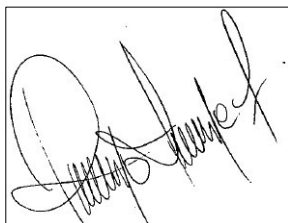
No obstante, lo anterior, y con el fin de garantizar la tranquilidad y convivencia en el escenario público, la empresa implementará de manera inmediata las siguientes acciones de control operativo.

Refuerzo de Supervisión: Se incrementará la frecuencia de las revistas de control nocturnas por parte de los diferentes supervisores de zona.

Evaluación de Protocolos de Atención: Se instruirá al personal de guardas en el cumplimiento estricto de las consignas de servicio al cliente y comunicación asertiva con los visitantes y residentes.”

Esperamos haber atendido satisfactoriamente su solicitud. Estaremos atentos a cualquier solicitud o requerimiento adicional.

Cordialmente



RODRIGO ALBERTO MANRIQUE FORERO
SUBDIRECTOR TECNICO DE PARQUES
Subdirección Técnica de Parques

Anexos: N/A.

Copia: N/A

Elaboró: Jairo Andrés López Ocampo – Contratista STP

Proyectó: Jairo Andrés López Ocampo – Contratista STP.

Revisó: Liliana Bastidas Linares - Contratista STP.

Aprobó: Rodrigo Alberto Manrique Forero - Subdirector Técnico de Parques STP.