

4222000

Bogotá D.C.,

Señor
ANÓNIMO
Correo electrónico: sandoval74@outlook.com.ar

Asunto: Petición No. 1896532022 de Bogotá te escucha,
Radicado SIGA 1-2022-14555 Código SINPROC- 3232261

BOGOTÁ



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2022-15029

Fecha: 17/05/2022 08:58:15

Destino: ANÓNIMO

Anexos: 2 FOTOGRAFÍAS

Copias: N/A

www.secretaria-general.gov.co

Respetado(a) Señor(a):

La Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se permite dar respuesta a la petición radicada en Bogotá te Escucha – Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Una vez validada la información en nuestro sistema nos permitimos informar que, durante el mes de mayo de 2022 la Empresa de Teléfonos de Bogotá-ETB presentó fallas en el sistema entre el día 25 de abril al 9 de mayo, por tal motivo, aunque las funcionarias de ETB brindan la información disponible, no es posible atender requerimientos o trámites que exijan el uso del sistema por parte de esta entidad.

Por otro lado, respecto al acceso a la atención en Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB cuando la sala se encuentra llena (con aforo para 30 personas tal como lo muestra la foto adjunta), se le indica a la ciudadanía que luego de que baje el porcentaje de ocupación, se le dará ingreso con su respectivo turno de atención.

Cabe anotar que para la Secretaría Distrital de Planeación - Sisbén se entregan turnos de manera constante, sin embargo, para garantizar la bioseguridad de la ciudadanía y funcionarios, se maneja un sistema igual al del aforo de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB, es decir, en caso de encontrarse llena la sala, se le indica a la ciudadanía que debe esperar un tiempo prudencial mientras baja el flujo de personas que se encuentran en la misma para dar acceso.



Respecto al tono de voz de la funcionaria, se le realiza retroalimentación frente al manejo de un tono de voz adecuado para evitar molestia a la ciudadanía que accede al SuperCADE Bosa.

En cuanto a la información referida por usted en donde enuncia exclusiva atención a extranjeros, se le informa que, en nuestra sede, hace presencia Migración Colombia; cuya población objeto de atención son personas extranjeras y se puede verificar por sistema que en ningún momento la atención excluye a personas de nacionalidad colombiana para otras entidades diferentes a Migración Colombia. Cabe anotar que efectivamente tal como lo anota usted, en Migración Colombia, la atención para la población migrante se da con ingreso en grupos de 15 personas.

Respecto a la atención por parte de los funcionarios de la Secretaría de Planeación - Sisbén, cabe anotar que cada proceso de atención tarda de acuerdo a la complejidad del caso y según la cantidad de personas que demandan el servicio diariamente; por tal motivo es necesario que el ciudadano disponga del tiempo necesario para ser atendido y en ocasiones se pueden presentar demoras en la atención por lo expuesto anteriormente.

Teniendo en cuenta su requerimiento, en caso de que usted desee comunicarse con el Profesional Responsable de Punto, puede acceder a la oficina de dicho funcionario en el horario 7am a 1pm y de 2pm a 4:30pm donde atenderá sus observaciones. (Se anexa foto de la oficina para su fácil ubicación).

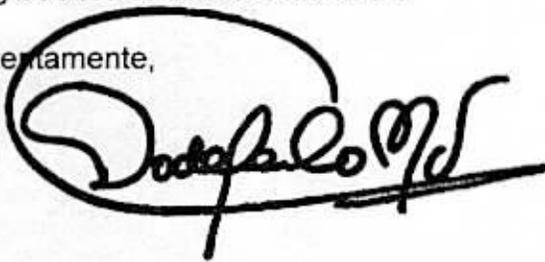
Finalmente, lamentamos la incomodidad que esto le pudo generar y le recordamos que la Red CADE cuenta con la Línea 195, la cual tiene disponibilidad de domingo a domingo las 24 horas del día, donde puede obtener información sobre trámites, servicios y/o campañas y también podrá realizar sus consultas a través de:

- ✓ Chat 195, ingresando a través del siguiente enlace <https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/> a mano derecha encontrará un ícono "CHATEA" para la interacción con un agente. Horario de atención de domingo a domingo de 6:00 a.m. a 12:00 p.m.

- ✓ Video llamada 195, ingresando a través del siguiente enlace <https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/> a mano derecha encontrará un ícono "CHATEA", al ingresar al chat encuentra la opción video llamada en la cual puede interactuar a través de la cámara con un agente. El horario de atención de este servicio es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m.
- ✓ SuperCADE Virtual descargando la aplicación móvil Gobierno Abierto Bogotá, accediendo igualmente a servicios 100% virtuales

Agradezco su amable atención.

Atentamente,



DORIAN DE JESÚS COQUIES MAESTRE
Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Anexos: Dos (2) fotografías.

Proyectó: José Alejandro Peña Moya, Miguel Angel López Jiménez.

Revisó: Viviana Catherine Murillo Ulloa

Aprobó: Dorian de Jesús Coquies Maestre