



4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)
ANONIMO(A)
Ciudad

Asunto: Respuesta Petición No.1275042022 de Bogotá te escucha.

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 de Peticiones Ciudadanas.

Para nosotros es muy importante la opinión que Usted tiene con respecto a nuestro trabajo, razón por la cual lamentamos las situaciones expuestas en su requerimiento; siendo preciso mencionar que respecto a su caso se realizó la respectiva investigación evidenciando que el día 29 de marzo de 2022 cuando usted se presentó en el SuperCADE Engativá, fue atendido por un Informador y una Guarda de Seguridad nuevos en el punto de atención.

Cabe señalar que el Informador desafortunadamente se confundió con la información solicitada por usted; ante lo cual le aclaramos que a la fecha para la atención de la Empresa de Acueducto de Bogotá -EAB no se agenda cita en los puntos de atención de la Red CADE, sino se direcciona a la ciudadanía a los puntos de la red CADE donde hace presencia actualmente dicha entidad como son: SuperCADE CAD, SuperCADE Suba, SuperCADE Américas, SuperCADE Bosa con el horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m a 3:00 p.m y Sábados de 8:00 a.m a 12 m; así como CADE Santa Lucía con horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m a 4:00 p.m.

Adicionalmente le confirmo que el horario de atención del SuperCADE Engativá es lunes a viernes de 7:00 a.m a 5:30 p.m y Sábados de 8:00 a.m a 12 m. con manejo de dos turnos para el Grupo de trabajo de los Informadores así: primer turno de 6:30 a.m a 3:30 p.m y segundo turno de 8:30 a.m a 5:30 p.m y los cuales se ubican en las posiciones de atención respectivas como anfitrión, información, asignación de turnos y gestor de sala, conforme a la programación semanal existente; motivo por el cual una de las Informadoras salía a las 4:00 p.m el día de su visita, pero ésta fue reemplazada por otra compañera que asumió la posición respectiva hasta la hora de cierre del punto de atención.

Por lo anterior, respetuosamente le expresamos nuestras sinceras excusas por lo sucedido y le informamos que se adelantaron las acciones pertinentes con el grupo de Informadores y de Seguridad, para evitar se vuelva a presentar ésta situación en el SuperCADE Engativá; teniendo en cuenta que los ciudadanos y ciudadanas son nuestra razón de ser y por lo tanto la labor del grupo de trabajo, está encaminada siempre en garantizarle un servicio cálido, amable, digno y eficiente.

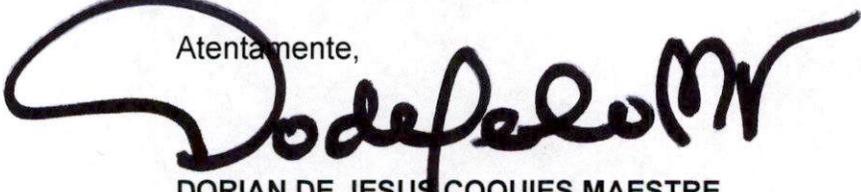
Finalmente, le ratificamos que continuaremos trabajando y capacitándonos para seguir prestando el mejor servicio a la ciudadanía a través de este punto de atención. Por lo anterior, la invitamos a continuar realizando sus trámites con la certeza que continuaremos brindando una excelente atención y servicio a todos los ciudadanos en general.

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 lunes a viernes de 7:00 a.m. a 07:00 p.m., y sábados de 7:00 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 JESUS COQUIES MAESTRE
Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Mónica Arévalo R.

Revisó: Wendy Huertas / Carol Vergara