



4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)
ANONIMO(A)
Ciudad

BOGOTÁ



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2024-4024

Fecha: 02/02/2024 16:02:48

Destino: ANONIMO

Anexos: N/A

Copia: N/A

www.secretariageneral.gov.co

Asunto: Respuesta Petición No. **649502024** de Bogotá te escucha.

Respetado 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, en la cual manifiesta: (...) *“QUISIERA DAR A CONOCER MI INCONFORMIDAD CON UN SERVIDOR DE LA SECRETARÍA GENERAL QUE PRESTA EL SERVICIO EN CADE KENNEDY EL SEÑOR TRATA MAL A LA CIUDADANÍA LOS ATIENDE CUANDO Y COMO QUIERE ES SELECTIVO PARA ATENDER YA QUE LES DEDICA MUCHO MÁS TIEMPO A LAS MUJERES JÓVENES...”* (SIC).

Para nosotros es muy importante la opinión que Usted tiene con respecto a nuestro trabajo, razón por la cual recibimos con extrañeza y preocupación su requerimiento y lamentamos las situaciones expuestas en el mismo relacionadas con el servidor Andrés David García asignado al CADE Kennedy, el cual a la fecha se encuentra disfrutando de su período de vacaciones; siendo preciso mencionar que respecto a su caso se realizó la respectiva investigación, sin encontrarse anomalías o fallas en la atención y servicio prestado en éste punto a la ciudadanía.

Adicionalmente cabe señalar que se ha evidenciado que hasta la fecha ningún ciudadano ha presentado quejas respecto al desempeño del servidor mencionado; es así como inclusive el día 22 de Septiembre de 2023 un ciudadano registró una felicitación por el servicio prestado y atención de manera oportuna de su trámite en el CADE Kennedy por parte de dicho servidor (requerimiento No.4140782023 del sistema BTE).

Sin embargo, respetuosamente le expresamos nuestras sinceras excusas por lo descrito en su requerimiento y le informamos que una vez el servidor se reintegre a su trabajo se adelantarán las acciones pertinentes al respecto; realizando tanto la correspondiente retroalimentación al servidor de los temas expuestos en el requerimiento de la referencia, como también la respectiva reunión de trabajo a fin de reforzar la aplicación del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital,

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO188/983



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

4233100-FT-012 Versión 05

protocolos de atención y servicio a la ciudadanía; con el objetivo de evitar se vuelva a presentar alguna inconformidad en la atención en el CADE Kennedy sobre lo cual la Profesional Responsable del punto efectuará seguimiento puntual y permanente; 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.

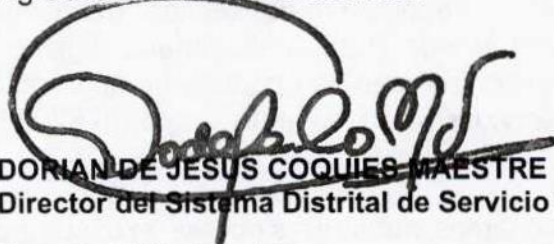
Es importante destacar que la Profesional Responsable del CADE Kennedy desarrolla su trabajo de coordinación sin existir preferencias ni prelación hacia alguno de los servidores del punto de atención, realizando verificación y seguimiento diario a la operación y servicio de las entidades presentes en el punto; orientándolas hacia la mejora del servicio al ciudadano.

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:

- **Chatico-Bogotá** ingresando a través del siguiente enlace <https://bogota.gov.co/tag/portal-bogota> 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.
- **SuperCADE Virtual** descargando la aplicación móvil Gobierno Abierto Bogotá, accediendo igualmente a servicios 100% virtuales

Agradezco su amable atención



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

Proyectó: Mónica Arévalo R.
Revisó: Juan Carlos Romero R.

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO188583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.