



4222000

Bogotá D.C.,

Señor (a)
ANONIMO (A)
Ciudad.

Asunto: Respuesta Petición No. **1039502024** 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 a través del Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas, en la cual manifiesta: (...) *"FUNCIONARIA DE ENEL, IRRESPECTUOSA, DEL CADE DEL CENTRO COMERCIAL PLAZA DE LAS AMERICAS. EL DIA DE HOY 15 DE FEBRERO DE 2024, ME ACERQUE A LAS 8:15 AM PARA FORMULAR UNA PREGUNTA POR UN COMUNICADO RECIBIDO POR PARTE DE ENEL. AL LLEGAR EL FUNCIONARIO DE LA ALCALDIA ME INFORMO QUE LOS TURNOS YA SE HABIAN REPARTIDO A LAS 7AM, PERO QUE HABLARA CON LA FUNCIONARIA DE ENEL, QUE ERA LA QUE HACIA ESTE PROCESO A VER SI ME COLABORABA..."* (SIC).

En atención a la solicitud registrada en el Sistema Bogotá Te Escucha, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se permite informar que:

Esta dependencia agradece su intención por destacar el servicio atento, disposición y colaboración por parte de nuestro servidor de Secretaría General quien en todo momento estuvo realizando el debido acompañamiento durante su estancia en el CADE Plaza de las Américas.

Por otra parte, desde la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Secretaría General, lamentamos el malestar causado por la situación presentada con el personal de ENEL, por lo cual ofrecemos disculpas y reiteramos nuestro compromiso en la prestación de servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de la ciudadanía e informamos que lo relacionado con la capacitación y asignación de los asesores en este caso, es competencia directa

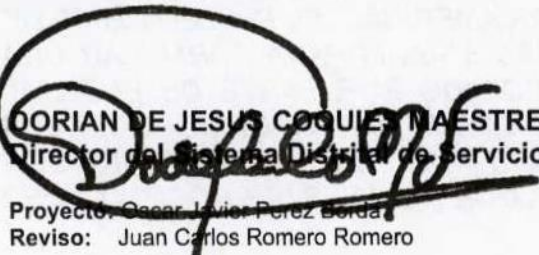
de dicha entidad y no de la Secretaría General, motivo por el cual se ha remitido el caso para que puedan dar respuesta de fondo a esta petición y estaremos atentos a que se dé una respuesta oportuna.

Agradecemos la información remitida, ya que con ello contribuye a la adopción de medidas institucionales tendientes a la mejora de nuestros procesos y procedimientos.

Por otra parte, contamos 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 COQUE MAESTRE
Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Proyecto: Oscar Javier Pérez Borda
Reviso: Juan Carlos Romero Romero