BOGOTÁ
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ - SECRETARÍA GENERAL
No Radicado: 2-2024-8222
Fecha: 08/03/2024 14:17:54
Destino: ANONIMO
Anexos: N/A
Copia: N/A
www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)
Anónimo(a)
Email: niribu33@gmail.com
Ciudad

Asunto: Respuesta peticiones No . **1191062024** de Bogotá te escucha.

Respetado(a) Señor(a) Anónimo(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 el cual manifiesta: (…) "*SEÑORES SECRETARIA GENERAL EL MOTIVO DE MI QUEJA ANONIMA ES CONTRA DE LA ALCALDIA DEL CADE TOBERIN…*" (SIC).

En virtud de lo anteriormente expuesto y atendiendo su inconformidad con relación al trato recibido por los funcionarios del CADE Toberín, le informo que se realizó una reunión el día 4 de marzo de 2024, con los servidores, Roberto Carlos Narváez Vergara, María José Guerrero Ochoa y Yeimi Nathaly González Castillo, con el fin de hacer retroalimentación y escuchar al servidor, Roberto Carlos Narváez Vergara, quien actualmente desempeña el cargo de Profesional Responsable del CADE Toberín, con referencia a la petición interpuesta .

El responsable de punto lamenta la percepción distinta a la realidad de los hechos, que por el contrario siempre ha tenido la mejor disposición y actitud como ser humano, integro para tratar con amabilidad, respeto y transparencia, sin incurrir en exclusión alguna para que todos y todas se sientan cómodos con el liderazgo, al igual que ha sido partidario de que es importante mantener un ambiente laboral agradable, así como el reconocimiento del trabajo, esto repercute en un bienestar laboral y social idóneo, la intención nunca ha sido ni será abrumar, ni agobiar a los funcionarios que son asignados a los puntos de la Red CADE, donde se encuentre desempeñando la labor de Profesional Responsable, por el contrario intenta tener una buena comunicación para poder llevar a cabo la jornada laboral con la mayor eficacia y eficiencia posible buscando siempre la satisfacción tanto de los funcionarios como de la ciudadanía.

Por otra parte en cuanto a las servidoras, María José Guerrero Ochoa y Yeimi Nathaly González Catillo, informadoras, manifestaron que siempre han informado sobre cualquier novedad referente a la prestación del servicio en el CADE Toberín, con el propósito de brindar una atención oportuna en lo referente a cualquier información sobre los servicios y tramites ofrecidos en el punto, siempre manteniendo los lineamientos establecidos y descritos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía; las servidoras mencionadas en ningún momento han realizado comentarios grotescos, burlones, despectivos, menospreciados sobre asuntos que no les compete hacia los servidores y funcionarios de las organizaciones y entidades que hacen presencia en el punto de atención, siempre se han caracterizado por mantener una actitud orientada por el respeto hacia los demás, cabe mencionar que con anterioridad las servidoras y el suscrito no tenemos quejas registradas.

Como conclusión de este espacio de dialogo por parte de la Dirección, exhortamos al equipo y siempre recordando, que es de vital importancia mantener los canales

de comunicación idóneos, con las entidades, funcionarios y servidores que hacen presencia en la sede, de una forma cordial y armoniosa como siempre se ha venido realizando, de tal manera, que permita fortalecer las políticas y lineamientos establecidos por la Secretaría General, el Manual de Servicio a la Ciudadanía y las visitas de monitoreo y seguimiento que se realizan a la sede, a los cual los servidores manifiestan su disposición y compromiso.

Por lo anterior, se toman las medidas preventivas y correctivas y de seguimiento, haciendo énfasis en los valores, deberes y principios de respeto y cordialidad que caracterizan a los servidores públicos, de igual manera se continuará con las capacitaciones y demás acciones necesarias que fortalezcan en los servidores la apropiación de la normatividad, protocolos, aptitudes y habilidades, asegurando brindar a la ciudadanía colaboradores y demás actores que hacen parte del ciclo de servicio, que hacen presencia en el punto, un servicio oportuno, eficaz, eficiente, digno, igualitario y de calidad.

Lamentamos las molestias que pudieron ocasionarse a raíz de esta situación, reiterándole nuestro compromiso en la prestación de servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva; trabajando en la eliminación de las barreras que pudieran presentarse.

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 7:00 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: José Dagoberto Cotes
Revisó: Juan Carlos Romero Romero