



BOGOTÁ



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2024-7997

Fecha: 07/03/2024 10:15:56

Destino: ANONIMO

Anexos: N/A

Copia: N/A

www.secretaria-general.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a) Anónimo(a):

Correo electrónico: jairocanocano00@gmail.com

Asunto: Respuesta petición No. **1396932024** de Bogotá te escucha.

Respetada Señor(a) Anónimo(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: "DENUNCIA CONTRA EL FUNCIONARIO ANDRES TORREJANO POR IRRESPECTO, TANTO CON FUNCIONARIOS COMO USUARIOS, NEGLIGENCIA DE PRIMEROS AUXILIOS A COMPAÑEROS LOS CUALES SE PUEDEN VALIDAR CON ENTIDADES RELACIONADAS Y ABUSO DEL PODER LLEGANDO AL PUNTO DE DEGRADAR A DIFERENTES PERSONAS SOLICITO SE REALIZE UNA INVESTIGACION A FONDO CONTRA EL MENCIONADO Y SEA CAMBIADO O EXONERADO DE SUS FUNCIONES YA QUE NO ES UNA PERSONA PROFESIONAL ADICIONAL EN EL SUPERCADÉ NO RECIBEN LAS DENUNCIAS INTERPUESTAS AL MENCIONADO FUNCIONARIO Y DEMAS QUEDANDO NOSOTROS LOS USUARIOS Y LOS ASESORES DE DIFERENTES ENTIDADES SIN LA POTESTA DE PODER EJERCER NUESTROS DERECHOS SOLICITO INVESTIGACION A FONDO Y SE REALIZE UNA CORRECCION FRENTE A ESTA SITUACION LA CUAL NO ES PARA NADA UN ACTO DE RESPECTO HACIA EL USUARIO Y SUS COMPAÑEROS DE OTRAS ENTIDADES."

En atención a su requerimiento presentado: Al respecto nos permitimos informar que para la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía es muy importante conocer de primera mano la percepción que tiene la ciudadanía de nuestros servicios. Por lo anterior, le ofrecemos una sincera disculpa por cualquier incomodidad que pudiéramos ocasionarle durante su visita a nuestro SuperCADE.

En atención a su requerimiento, le informo que como acción de mejoramiento con el funcionario Andrés Torrejano y el equipo del SuperCADE 20 de Julio, se

adelantó un encuentro de cualificación y ajuste, con el objetivo de fortalecer la atención a la ciudadanía en términos de calidad y calidez, en lo referido a la asignación de turnos se propone la aplicación efectiva del Manual de Servicio a la Ciudadanía, así como las disposiciones de cada entidad publicadas en la guía de trámites y servicios.

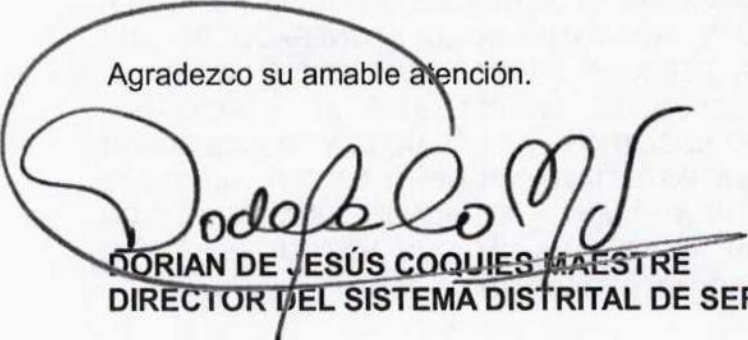
Por último es importante mencionar que las quejas presenciales y a través de los diferentes canales del SuperCADE se han registrado y gestionado en su totalidad.

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 JESÚS COQUIES MAESTRE
DIRECTOR DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Proyectó: Carol Mayerly Valenzuela Navarro - Profesional Universitario
Revisó: Sindy Griselly Cuervo Gomez