



4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)  
Anónimo(a)  
Ciudad**Asunto:** Respuesta petición No.1221722024 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: (...) "EL SEÑOR ROBERTO CARLOS NARVAEZ PROFESIONAL RESPONSABLE DEL CADE TOBERIN NO ASISTE A TRABAJAR REGULARMENTE Y EL DIRECTOR DEL SERVICIO CIUDADANO DE LA SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR TIENE CONOCIMIENTO Y NO HACE NADA AL RESPETO. ESE CADE ESTA A LA MERCED DE DOS AUXILIARES ADMINISTRATIVAS, COMO CIUDADANO Y QUE FRECUENTO VARIOS DIAS AL MES ESTE PUNTO DE ATENCION ESPERO QUE SE LE HAGA SEGUIMIENTO A ESTE SERVIDOR PUBLICO Y SE QUE VARIOS VECINOS VAN A COLOCAR VARIAS QUEJAS DE ESTA INDOLE" (SIC).

Al respecto nos permitimos informar que se realizó la visita de monitoreo correspondiente al punto de atención CADE Toberín, con el objetivo de verificar la presencia del Profesional Responsable del punto, a fin de escuchar al servidor, Roberto Carlos Narváez Vergara, y poder revisar si existe algún atenuante referente a lo manifestado en la petición y poder implementar acciones de mejora.

Es de poner en su conocimiento que en algunas ocasiones los Profesionales Responsables de Punto, requieren el desplazamiento a las oficinas de la manzana Liévano con el fin de llevar a cabo reuniones relacionadas con la operación de la Red CADE, por tal razón el personal que se encuentra asignado por parte de la Secretaría General (Profesionales, Técnicos y Auxiliares), son los encargados de reportar cualquier novedad que en la ausencia del Profesional Responsable llegue a presentarse y así garantizar la correcta operación del punto.

Sin embargo, por parte de esta Dirección nos comprometemos a llevar un seguimiento responsable, con el fin de tomar las medidas preventivas y correctivas, haciendo énfasis en los compromisos establecidos con la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el ejercicio y desempeño de las funciones de cada uno de los servidores de la Secretaría General asignados a la Red CADE.

De igual forma, exhortamos al Profesional Responsable y a su equipo de trabajo al cumplimiento de sus funciones y especialmente con el horario establecido para el desempeño de las mismas, así como 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.

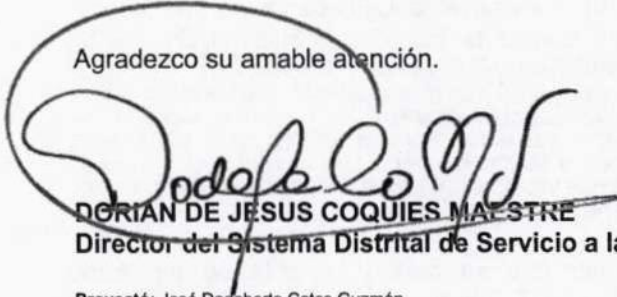
Agradecemos la información remitida, ya que con ello se contribuye a la adopción de medidas institucionales tendientes a la mejora de nuestros procesos y procedimientos.

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 Guzmán  
Revisó: Sindy Griselly Cuervo