BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ - SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2024-9280

Fecha: 19/03/2024 11:12:19
Destino: ANONIMO
Anexos: N/A
Copia: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor (a)
ANÓNIMO (A)
Ciudad

Asunto: Respuesta petición No. **1731132024** 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 en Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas, en el que manifiesta: (…) *"PERSONA SE COMUNICA DE MANERA ANONIMA PARA RADICAR UNA QUEJA EL DIA 16/03/2024, SIENDO LAS 11:00, YA QUE, SU HERMANA SE ACERCO AL SUPER CADE DE SUBA, EN DONDE LE DIERON LA FICHA DE ATENCION NO. 51, PARA ATENCION EN EL MODULO DE ENEL CODENSA, DEBIDO A QUE LE ESTAN REALIZANDO UNOS COBROS DEMASIADO ALTOS, PUESTO QUE EL PREDIO SE ENCONTRABA DESOCUPADO Y LE LLEGO LA FACTURA POR UN VALOR DE $326.000, EN DONDE LE DEBIO HABER LLEGADO MENOS, EN LA CUENTA NO. 0740058-8, UBICA EN LA CALLE 147 NO. 95 A 12, BARRIO LA CAMPIÑA, LOCALIDAD DE SUBA. INDICA QUE SE PASARON A VIVIR A ESTA RESIDENCIA DOS PERSONAS MAYORES DE EDAD Y SU HERMANA, DE LOS CUALES UNA ESTA INMOVILIZADA EN UNA CAMILLA POR FRACTURA DE CUELLO, POR LO TANTO, NO GASTAN AGUA. INFORMA QUE SU MADRE SE ENCUENTRA EN ESTADO DE CONVALECENCIA, SU PADRE TIENE 92 AÑOS, LE TOCO DEJARLOS CON SU HIJO Y YA LLEVA DOS HORAS ESPERANDO QUE LA ATIENDAN DEBIDO A QUE LE DIERON EL TURNO NO. 85339. LE PLANTEA LA SITUACION A LA SEÑORITA DIANA SANCHEZ, ADMINISTRADORA DEL SUPER CADE, PARA QUE LE COLABORE CON SU SITUACION, QUIEN LE INDICA QUE LOS TURNOS ESTAN PARA DOS HORAS, LE DICE QUE TIENE QUE CONTINUAR ESPERANDO, ADEMAS NO ESTA RESPETANDO LOS TURNOS, ATIENDEN A LAS PERSONAS QUE LLEGAN DESPUES EN PRIMER LUGAR, LE FALTA HUMANIDAD PORQUE ATIENDEN AL PUBLICO Y DEBIA TENER PRIORIDAD DEBIDO A SUS CONDICIONES.EN LA CALLE 147 NO. 95 A -18, BARRIO LA CAMPIÑA, LOCALIDAD DE SUBA, LE ESTAN COBRANDO PROMEDIADO EL CONSUMO DE ENERGIA, Y NO LE REALIZAN LA REVISION COMO DEBE SER Y EL MEDIDOR SE ENCUENTRA A LA VISTA, LA FACTURA LE LLEGA MUY COSTOSA, CON NUMERO DE CUENTA 0740059-0. REQUIERE QUE LA ENTIDAD COMPETENTE SE ENCARGUE DE SU CASO…."(SIC).*

En atención a su requerimiento, mediante el cual expresa su grado de inconformidad por la atención brindada en el SuperCADE Suba; 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 causarle durante su permanencia dentro de nuestras instalaciones.

De manera habitual, el SuperCADE Suba presta el servicio en condiciones de atención normalizadas a la dinámica de atención a ciudadanía por demanda a excepción de algunas entidades que por su alta afluencia del servicio adoptan estrategias para la atención; sin embargo, es importante darle a conocer que los trámites y servicios que se prestan a través de los escenarios de la Red CADE dependen exclusivamente de la capacidad instalada y del talento humano del que disponen las entidades.

Así las cosas, la empresa **ENEL COLOMBIA S.A. ESP**, estableció una estrategia acorde con la capacidad de atención con el fin de generar orden, agilizar el ingreso a las instalaciones y minimizar la permanencia en fila por largas horas a la ciudadanía, se creó una asignación de unos pre-turnos numerados y hora prevista de acuerdo con el trámite que van a realizar. Una vez ingresan a las instalaciones del SuperCADE se asigna turno de atención y se da priorización en caso de contar con alguna condición de especial de atención. Por día se entregan los turnos de acuerdo con la capacidad operativa y el ingreso es continuo.

Así mismo, le informamos que su requerimiento se trasladó a la empresa **ENEL COLOMBIA S.A. ESP**, a través del sistema de peticiones ciudadanas en cumplimiento del Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 por ser esta la entidad para que brinden la respuesta a su solicitud de acuerdo con su competencia.

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: Sally Bonilla Murgas
Revisó: Juan Carlos Romero Romero.