



4222000

Bogotá D.C.,

No Radicado: 2-2024-12432

Fecha: 23/04/2024 15:43:48

Destino: ANÓNIMO

Anexos: N/A

Copia: N/A

www.secretariageneral.gov.co

Señor:

ANÓNIMO**Asunto:** Respuesta petición No. **2156672024** de Bogotá te escucha

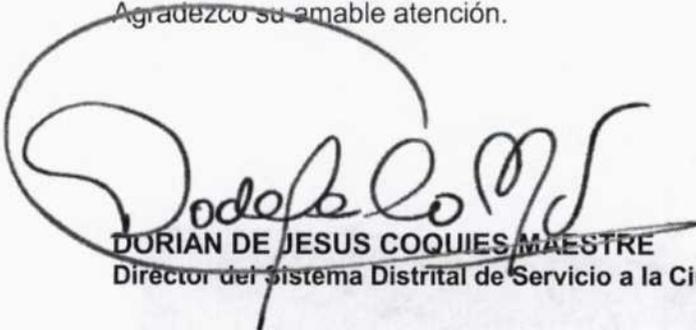
Respetado(a) Señor(a) Anónimo(a):

La Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se permite compartir la respuesta anexa y emitida por REVAL S.A.S. a su queja radicada en Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas con número de petición **2156672024** y trasladada a la entidad por medio del Sistema Integrado de Gestión Documental - SIGA con número de radicado **2-2024-11495**

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> Bogotá 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.

Agradezco su amable atención.



DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE
Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Sindy Griselly Cuervo Gomez

Revisó: Viviana Catherine Murillo Ulloa



Bogotá, 17 de abril del 2024

Señores

ALCALDIA DE BOGOTÁ

ASUNTO: RESPUESTA A RECLAMACIÓN – OFICINA REVAL CADE SERVITA

En nombre de Reval, queremos darle las gracias por habernos comunicado su queja. Para nosotros su opinión es importante y nos ayuda a mejorar cada día para brindar una experiencia adecuada con nosotros.

Informamos que, una vez realizadas las validaciones correspondientes, se evidencia que usted se acerca a la oficina informando que va a realizar un pago de una factura de ENEL, para lo cual nuestra funcionaria le explica el paso a paso del retiro que se debe de realizar desde su cuenta NEQUI, esto teniendo en cuenta que usted no tenía conocimiento de cómo se debía de realizar este retiro, la cajera realiza este proceso y le informa que entre el retiro y el valor del recibo le hacía falta \$400 momento en el que usted se molesta.

Si esta actitud de la cajera fue molesta para usted aceptamos responsabilidad en lo descrito en su queja, y queremos extender nuestras más sinceras disculpas por su mala experiencia, agradecemos sus comentarios y apreciamos su paciencia y lo invitamos a que haga uso nuevamente de nuestros servicios en los puntos cercanos atacando siempre nuestras políticas de seguridad.

Cordialmente,

ANDRES CANASTEROS

Líder de Excelencia Zona Bogotá Norte