



No Radicado 2-2024-13992

Fecha: 07/05/2024 14:40:52

Destino: ANONIMO

Anexos: N/A

Copia: N/A

[www.secretariageneral.gov.co](http://www.secretariageneral.gov.co)

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a):  
**ANÓNIMO(A)**  
Ciudad**Asunto:** Respuesta petición No. 2378732024 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 a través del Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha.

**"SOLICITAMOS Y EXIGIMOS TURNO PREFERENCIAL PARA TODA PERSONA MAYOR, ADULTO MAYOR, 3 EDAD ...; PARA TODO TRAMITE ..."** (SIC)

Al respecto, nos permitimos informarle que según el numeral 4° del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, es un deber de las autoridades públicas establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio.

Lo anterior, con el fin de que las entidades distritales puedan brindar a la ciudadanía una verdadera atención desde los diferentes enfoques, es indispensable contar con un sistema de asignación de turnos que permita caracterizar a las personas que acuden al punto de atención, y de esta forma poder utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones que permitan mejorar el servicio.

Con el sistema de asignación de turnos es posible garantizar que las personas que pertenecen a los diferentes grupos poblacionales sujetos de recibir atención prioritaria y que se relacionarán a continuación, Personas mayores, personas con discapacidad, personas pertenecientes a comunidades étnicas, personas víctimas del conflicto armado, personas campesinos y campesinas y personas pertenecientes a la comunidad LGBTI, se les realice asignación de turno prioritario, en el proceso es importante identificar si la persona requiere acompañamiento para dirigirse al módulo. Igualmente se realiza la asignación del turno regular de acuerdo con el trámite requerido y el orden de llegada, en dicho momento es indispensable que la señalización del sitio permita identificar el módulo donde será atendido.

En los puntos de atención CADE y SuperCADE, la actividad está a cargo del rol de la persona asignadora de turnos, quien registra la información en el Sistema de Asignación de Turnos (SAT), hace entrega del turno asignado, direcciona a la persona a la sala de espera e indica cual es la zona donde será atendido y el método mediante el cual recibirá el llamado.

Desde la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Secretaría General, lamentamos la incomodidad que el paso por nuestro Super CADE le pudo generar, por lo cual ofrecemos disculpas, reiteramos nuestro compromiso en la



prestación de servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

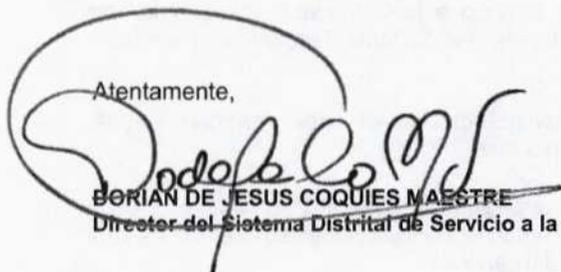
Agradecemos la información remitida, ya que con ello contribuye a la adopción de medidas institucionales tendientes a la mejora de nuestros procesos y procedimientos.

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 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.

Atentamente,



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

Proyectó: Luis Hernando Coral Padilla  
Revisó: Sindy Cuervo Gómez