



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -  
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2024-14923

Fecha: 16/05/2024 18:07:01

Destino: ANONIMO

Anexos: N/A

Copias: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)

Anónimo(a)

Email: [trabajadoresafectadossuperamericas@gmail.com](mailto:trabajadoresafectadossuperamericas@gmail.com)

Ciudad

**Asunto:** Respuesta petición No. **2458662024** 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: (...) “*LOS FUNCIONARIOS QUE HACEMOS PRESENCIA EN EL SUPERAMERICAS QUEREMOS DENUNCIAR AL SEÑOR MARIO CASADIEGO COORDINADOR DE ESTE PUNTO, TODA VEZ QUE EL SEÑOR RARA VEZ HACE PRESENCIA EN EL PUNTO Y ESO HACE QUE DESCONOZCA EL PELIGRO EN EL QUE A DIARIO NOS EXPONEMOS TODAS LAS PERSONAS QUE AQUI LABORAMOS TODA VEZ LA ENTIDAD PLANEACION SISBEN TODOS LOS DIAS PRESENTA FALLAS EN SUS APLICATIVOS Y LA ATENCION QUE BRINDAN VARIOS DE SUS FUNCIONARIOS NO TODOS, ES PESIMA EN CUANTO AL TRATO CON EL CIUDADANO LO QUE GENERA INCONFORMIDAD Y EN DIFERENTES OPORTUNIDADES NOS HEMOS VISTO EN PELIGRO PORQUE SE FORMAN TRIFULCAS QUE SE HAN IDO A LAS MANOS Y HAN GENERADO HASTA AMENAZAS CONTRA FUNCIONARIOS LOS CUALES HAN TENIDO QUE SER MOVIDOS DE PUNTO, LA VERDAD ES NECESARIO QUE CAMBIEN AL CORDINADOR Y COLOQUEN EN SU LUGAR UNA PERSDONA QUE CUENTE CON TIEMPO Y DISPOSICION PARA ESTAR EN UN PUNTO TAN CONCURRIDO COMO LO ES SUPER AMERICAS Y SIN DEMIGRAR DE NADIE, LASTIMOSAMENTE ES UN LUGAR DONDE QUIENES VISITAN SON PERSONAS DESADACTADAS Y CONFLICTIVAS. POR FAVOR SEÑORES DE LA SECRETARIA GENERAL, ACTUEN ANTES DE QUE OCURRA UNA TRAGEDIA EN ESTE PUNTO Y ASIGNEN UN NUEVO CORDINADOR O POR LO MENOS EXIJANLE AL SEÑOR CASADIEGO HAGA PRESENCIA EN SU PUNTO DE TRABAJO.*” (SIC).

Al respecto me permito confirmar que se realizó retroalimentación de la petición anónima al profesional responsable del punto de atención y a parte del equipo de trabajo de Secretaría General, se concluye que se fortalecerá la comunicación en procura de aumentar la asertividad de esta hacia el equipo de trabajo, realizando como mínimo una vez al mes la reunión de Grupo Primario en la cual se brinda espacio para la información no sólo de servicio sino de aspectos relacionados a los componentes administrativo, tecnológico y arquitectónico del punto de atención, en consideración a que la gestión que realiza de forma permanente el profesional de

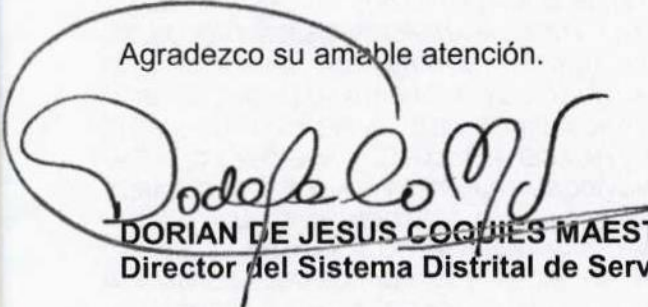
punto de atención en ocasiones es imperceptible ante el equipo de trabajo. Es importante precisar que el profesional de punto, tiene asignada la supervisión de CADE Patio Bonito y en ocasiones hace presencia para esta tarea o para realizar el Informe Administrativo mensual de los dos puntos de atención.

En todo caso, la interacción con el equipo de trabajo vislumbra oportunidades de mejora importantes que se gestionarán acorde a las competencias establecidas y se diseñará mejora en los procesos internos. Finalmente, quiero exhortarles a usar los conductos regulares en virtud de los valores institucionales y así poder capitalizar las inquietudes o propuestas del equipo de trabajo del SUPERCADÉ Américas.

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: Norma Astrid Sánchez Ovalle  
Revisó: Sindy Griselly Cuervo Gómez