



4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a):
ANONIMO(A)
Ciudad

Asunto: Respuesta petición No. **3064362024** 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 a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, en la cual manifiesta: (...) "SE COMUNICA PERSONA DE MANERA ANONIMA EL DIA 17/06/2024 SIENDO LAS 3:27 PM. PARA INTERPONER UNA QUEJA A LA ENTIDAD COMPETENTE, MANIFESTANDO UNA MALA ORGANIZACION EN LA ENTREGA DE LOS TURNOS DEL SUPERCADÉ 20 DE JULIO UBICADO EN LA KR 5A # 30 C 20 SUR, SE ACERCO A LA 1:30 PM, LA FUNCIONARIA DALEIN GALINDO Y EL SEÑOR CAMARGO LE ENTREGARON UNA FICHA, PERO NO LE EXPLICARON LA DINAMICA DE COMO IBAN A EMPEZAR ATENDER PARA PLANEACION SISBEN, ESTA ES LA HORA Y AUN NO LE HAN BRINDADO NINGUN SERVICIO, LE CONFIRMARON DESPUES DE PREGUNTAR QUE ES UN PRE TURNO, Y QUE DEBE ESPERAR."(SIC).

Para la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía es muy importante conocer la percepción que tiene la ciudadanía de nuestros servicios. En atención al requerimiento presentado nos permitimos informar que se realizó acción de mejoramiento con los servidores de la Secretaría General asignados al SuperCADE 20 de Julio, a través de cualificación y ajuste sobre este tema, con el objetivo de fortalecer la atención a la ciudadanía en términos de calidad y calidez.

En relación con la asignación de turnos se propone la aplicación efectiva del Manual de Servicio a la Ciudadanía, así como las disposiciones de cada entidad publicadas en la guía de trámites y servicios. Se reitera la importancia de la claridad en la información en el momento de la asignación de un turno o un pre turno indicándole

a la ciudadanía número de pantalla y módulos de atención de la entidad que requieren y si es pre turno (por capacidad operativa) informarles la hora en la que se deben acercar a solicitar su turno SAT; finalizando se sugiere preguntar a la ciudadanía si la información es clara como nos indica el manual de servicio, para evitar se pueda volver a presentar un caso similar al reportado por usted.

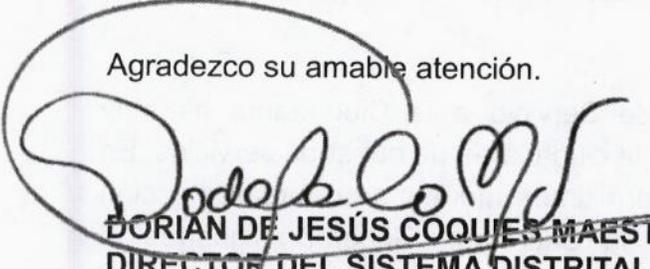
Por lo anterior, le ofrecemos una sincera disculpa por cualquier incomodidad que pudiéramos ocasionarle durante su visita a nuestro SuperCADE, quedamos atentos a su regreso a este punto de atención para brindarle orientación y acompañamiento en el trámite que requiera.

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

Por otra parte, contamos 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.



DORIAN DE JESÚS COQUIES MAESTRE
DIRECTOR DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Proyectó: Carol Mayerly Valenzuela Navarro - Profesional Universitario
Revisó: Juan Carlos Romero Romero