



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2024-22050

Fecha: 29/07/2024 09:02:31

Destino: ANÓNIMO

Anexos: 1 FOLIO

Copia: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a):
ANÓNIMO(A)**Asunto:** Respuesta petición No. 2728282024 de Bogotá te escucha

Respetado(a) Señor(a) Anónimo(a):

En atención a la petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones *Bogotá te Escucha* con el No. 2728282024 de fecha 22 de mayo de 2024, en la cual indica:

"...La información no fue concreta por la asesora tenía prisa por almorzar se demoró 4 minutos tachando una oja que debía traer..."(SIC)

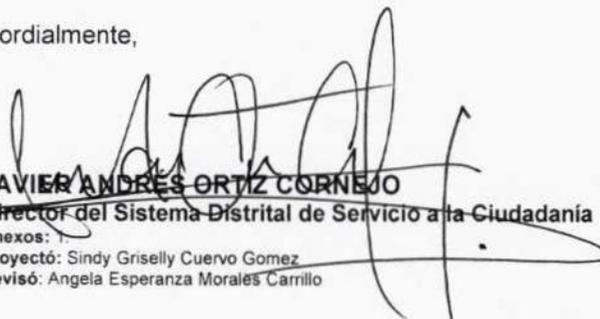
Y que fue trasladada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones mediante radicado 2-2024-15924 del 27 de junio de 2024. De manera atenta, me permito compartirle la respuesta emitida por Colpensiones para su conocimiento.

Finalmente, en caso de que requiera información sobre trámites, servicios y/o campañas de las entidades distritales y nacionales, públicas y privadas que hacen parte de la Red CADE; pongo a su disposición los siguientes medios:

- Línea 195, la cual tiene disponibilidad de domingo a domingo las 24 horas del día
- 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, o escribiendo a través de la línea de WhatsApp 316 0231524. 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.

Cordialmente,



JAVIER ANDRÉS ORTIZ CORNEJO
Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Anexos: 1
Proyecto: Sindy Griselly Cuervo Gomez
Revisó: Angela Esperanza Morales Carrillo

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO188583

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

No. de Radicado, BZ2024_10948949-1493311

Bogotá D.C., 21 de junio de 2024

2665

Señor (a)
DORIAN DE JESÚS COQUIES MAESTRE
Director del Sistema Distrital de Servicio al Cliente
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
KR 7 # 8 - 65
Bogotá D.C.

BOGOTÁ
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL
No Radicado: 1-2024-24681
Fecha: 03-07-2024 09:27:18
Destino: DIR.SRV.CIUDADANO
Anexos: N/A
Copias: N/A
www.secretaria-general.gov.co

Referencia: Radicado No. 2024_10878740 del 29 de mayo de 2024
Ciudadano: ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
Identificación: NIT 899999061
Tipo de Trámite: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS

Respetado(a) señor(a):

Reciba un especial saludo de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES. En respuesta a su petición relacionada con: "(...) petición No. 2728282024 de Bogotá te escucha (...) (...) recibió una petición diligenciada por ANÓNIMO (A) en el cual manifiesta inconformidad por la atención brindada por la entidad Colpensiones (...)", al respecto le informamos que, revisada la solicitud, encontramos que no es posible responder al peticionario ya que es un registro anónimo; sin embargo, le confirmamos que, se verificó la situación y se realizó un proceso de capacitación sobre protocolos de servicio, basado en la escucha activa a las necesidades de la ciudadanía; dicho proceso fue dirigido en el Punto de Atención Colpensiones - PAC del Super CADE de Bosa.

Sabemos que el tiempo de nuestros visitantes es importante, por lo que nos enfocamos en mejorar continuamente para ofrecerle un servicio, cálido, amable, eficiente y oportuno, con información clara y precisa.

Si desea más información, recuerde que puede comunicarse con nosotros a través de las líneas de servicio al ciudadano, en Bogotá: (57+601) 4890909, en Medellín: (57+604) 2836090, o desde cualquier lugar del país por medio de la línea gratuita nacional 018000410909. También, puede visitar nuestra página web

Página | 1

Colpensiones

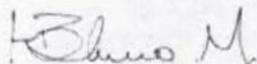
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 - 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 - 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

Continuación Radicado, BZ2024_10948949-1493311

www.colpensiones.gov.co o acercarse a nuestros Puntos de Atención Colpensiones (PAC).

Agradecemos su confianza recordándole que para nosotros siempre es un placer servirle.

Atentamente,



HERNANDO BLANCO MANCHOLA
Director de Atención y Servicio

Elaboró: Laura Yacseidy Gómez - Agente Contac Center - Dirección de Atención y Servicio.
Revisó: Edna Patricia Cerón - Tecnólogo 430-07 - Dirección de Atención y Servicio.

10/11/2024 10:00:00 AM

Colpensiones

Sede Principal: Carrera 7 No. 74 - 21, Bogotá D.C., Colombia

Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 - 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 489 0909

Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300

Línea Gratuita: 01 8000 410909

Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777

www.colpensiones.gov.co