



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL



No Radicado: 2-2024-24879

Fecha: 26/08/2024 09:04:38

Destino: ANONIMO

Anexos: N/A

Copias: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a):
ANONIMO
Ciudad

Asunto: Respuesta petición No. **3716432024** 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. 3716432024 de fecha 08 de Agosto de 2024, en la cual indica:

"(...) El día 8 de agosto 2024 en horas de la mañana me encontraba en el cad por una cita para planeación y vi que la funcionaria Carolina Barahona fue negligente y a su vez generando pésimo servicio al cliente, ya que de forma terca varios usuarios indicaron que estaba organizando y orientando mal los ciudadanos de lo cual su respuesta fue de malas hagan fila (...)" (SIC).

En atención a su requerimiento de manera respetuosa me permito informar a usted que se complementa y se da alcance a la respuesta a la petición del asunto en el portal de Bogotá te Escucha, por el cual se anexó la comunicación con número de radicado 2-2024-24262, decidiendo internamente en el punto de atención SUPERCADE CAD, brindar la retroalimentación a la totalidad del equipo de trabajo que presta sus servicios como informadores y orientadores, sobre el cumplimiento estricto del Manual Distrital de Servicio a la Ciudadanía, sensibilización sobre los valores del Código de Integridad y la dignificación del servicio a la ciudadanía.

Así las cosas, le reitero que lamento la situación que describe en su petición, la cual le generó insatisfacción con nuestros servicios, en el marco de las competencias legales y reglamentarias dispuestas en el Decreto Distrital 140 de 2021, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá tiene establecidos criterios de calidad a nuestros usuarios, ya que nuestro compromiso en la prestación de los servicios en la Red CADE es satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía teniendo

como objetivo la prestación del servicio de una manera **Cálida, Amable, Digna, Efectiva**. Es importante tener en cuenta que el servicio a la ciudadanía, en la Secretaría General se fundamenta en: "Estoy #ATuServicio, y entre tu y yo nos la jugamos por el BUEN TRATO"

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

Proyectó: Luis Hernando Coral
Revisó: Juan Carlos Romero / Norma Astrid Sánchez