



4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a):
ANÓNIMO(A)
Ciudad

Asunto: Respuesta petición No. **3874472024** 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. 3874472024 de fecha 22 de agosto de 2024, en la cual indica:

"(...) Quiero comentar que me parece terrible e insolito de que una persona que trabaja con el estado con la alcaldia de bogota, donde se supone que reciben capacitacion y conocimiento en cuanto al trato de las personas y mas en esa labor de informar y ayudar al ciudadano trate de la peor manera a las personas, se nota a simple vista que no le gusta lo que hace, no le gusta trabajar en lo que esta. me refiero al señor ever torres uribe trata a las personas con fastidio, rabia,prepotencia y arrogancia. tuve la oportunidad de ir al cade yomasa localidad de usme a saber que tan cierto es lo que me decian las personas que han ido y se han encontrado con ese señor ever torres y veo que no se equivocaron, lo pude comprobar ademas que es irrespetuoso cuando habla o responde lo que se le consulta o pregunta. gracias a la colaboracion de un funcionario pude obtener el nombre y saber como puedo poner esta queja ya que el no quizo darme su nombre.ojala las personas que han recibido ese trato puedan hacer lo mismo y poner su queja. todos somos iguales no importa religion,raza o extracto todos mereecemos el mismo respeto y trato.(...)" (SIC).

La Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía le brinda un cordial saludo. Sobre el particular me permito ofrecerle una disculpa por 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 en atención a la queja en mención, se realizó retroalimentación al servidor Ever Torres Uribe sobre protocolos establecidos en el Manual Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

De acuerdo con su petición, me permito indicarle que el Manual Distrital de Servicio a la Ciudadanía establece que los servidores de la Secretaría General y de las entidades que hacen presencia en el punto, deben estar identificados con su respectivo carnet con el fin que cualquier persona pueda validar el nombre y apellido y entidad del funcionario, tema que también se refuerza con el servidor en mención.

Sobre el particular, lamento las molestias que pudieron ocasionarse a raíz de las situaciones por usted descritas relacionadas con el servidor asignado al CADE Yomasa; siendo preciso mencionar que respecto a su caso se realizó la respectiva investigación, sin

encontrarse anomalías o fallas en la atención y servicio prestado en éste punto a la ciudadanía. Adicionalmente, cabe señalar que se ha evidenciado que hasta la fecha ningún ciudadano ha presentado quejas respecto al desempeño del servidor mencionado.

Agradezco su manifestación ya que nos encamina a la mejora continua y le reitero 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: Mónica Arévalo R.
Revisó: Juan Carlos Romero / Norma Astrid Sánchez