



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2024-27555

Fecha: 18/09/2024 08:59:19

Destino: ANÓNIMO

Anexos: N/A

Copia: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a):
ANÓNIMO(A)
Ciudad**Asunto:** Respuesta petición No. 3973192024 de Bogotá te escucha

Respetado(a) Señor(a) Anónimo(a):

En nombre de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía permítame brindarle un cordial saludo, la presente comunicación tiene como objeto dar respuesta a su petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha con el No. 3973192024 de fecha 29 de agosto de 2024, en la cual indica:

"(...) Buenas tardes quiero reportar al administrador del cade de toberin, nunca esta no esta para atender las necesidades de los ciudadanos, deja tres muchachas en informacion, que solo se la pasan maquillandose y saliendo y entrando al cade, ya que no esta el administrador de ese punto que es el cade de toberin, el señor les permite algunos funcionarios entrar ciclas a los que a el le caen bien y a los otros funcionarios que son de otras secretarias les dice que no es permitido, osea que para unos si y a otros no, los ciudadanos han generado griteria o peleas con los funcionarios de las entidades que estan ahí y este señor nunca esta y cuando esta no sale a solucionar, necesitamos con urgencia revicen ese caso en el cade de toberin, por que siempre dicen que el administrador nunca esta, agradecemos las personas que vamos a este cade que se hagan respetar los derechos y den una buena atencion por que ni las señoras de informacion tratan bien a la s personas y solo se la pasan riendo y maquillandose y tampoco el administrador por favor hagan una visita para que se den cuenta, solicitamos a la alcaldia mayor y a secretaria de gobierno que revicen lo que denunciamos, revicen las camaras y se daran cuenta gracias..(...)" (SIC).

En primera instancia me permito expresarle que lamento que su experiencia personal con el servicio del CADE Toberín haya sido de la manera como la describió en su petición, 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 y sobre el particular me permito indicarle lo siguiente:

- Respecto al tema de guardar las bicicletas en el CADE Toberín, esta práctica se suspende ya que el punto de atención no cuenta con suficiente espacio para facilitar a los servidores ni a los ciudadanos guardar este elemento.
- Punto de Información: Efectivamente nuestros protocolos establecen que los puestos de trabajo deben estar en condiciones de orden y aseo del punto y de su mobiliario sean óptimas, se realiza retroalimentación al equipo de

trabajo para el cumplimiento estricto de estos parámetros del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital:

"4. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN

Recomendaciones generales para los lugares y puestos de trabajo para la atención a la ciudadanía.

- *Verificar y garantizar que las condiciones de aseo y orden del punto y de su mobiliario sean óptimas.*

Recomendaciones sobre la presentación personal y la del sitio de trabajo

- *Mantener el puesto de trabajo ordenado y limpio.*
 - *En caso de tener uniforme asignado utilícelo de manera adecuada.*
 - *El aspecto físico debe verse limpio y organizado.*
 - *Portar el carné institucional siempre visible"*
-
- Ausencia del profesional de punto de atención. Respecto a este comentario le expreso que se realizó retroalimentación con el Profesional Roberto Carlos Narvaez sobre la situación descrita, confirmando que la misionalidad de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en los puntos de la RED CADE, es el servicio y la garantía de una experiencia de calidad en la atención, para lo cual se requiere la presencia permanente del profesional responsable de punto de atención.

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,



ENRIQUE CUSBA GARCIA
Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Norma Astrid Sánchez.
Revisó: Juan Carlos Romero