



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -  
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2024-30665

Fecha: 22/10/2024 08:42:05

Destino: ALEXANDER GONZALEZ DIAZ

Anexos: N/A

Copia: N/A

[www.secretariageneral.gov.co](http://www.secretariageneral.gov.co)

4222000

Bogotá D.C.,

Señora:  
ALEXANDER GONZALEZ DIAZ  
Ciudad

Asunto: Notificación traslado petición No. **4643722024** de Bogotá te escucha.

Respetada Señora González:

En atención a la petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha con el No. **4643722024** de fecha 15 de octubre de 2024, en la cual indica:

*"(...) Queja para Rebal. Mal servicio de los asesores, deben de darles mas inducción con el servicio al cliente- Nota. Se acerca el Sr Alexander Gonzales a hacer un retiro por Daviplata y la asesora es toda Grosera a la hora 12:52 pm. El día 15 de octubre del 2024 en la caja # 3 (...)" (SIC*

Sobre el particular, me permito indicarle que lamento el percance ocurrido en el punto de atención CADE Muzu y que 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 realizó el traslado de su requerimiento por medio del Sistema Integrado de Gestión Documental – SIGA con número de radicado 2-2024-30254, a la entidad Recaudos De Valores S.A.S - Reval, al ser esta competente para brindar respuesta de fondo a su comunicación.

Así mismo pongo en su conocimiento que se solicitó a dicha entidad dar cumplimiento al Manual de Servicio a la Ciudadanía, el cual establece parámetros para que las personas que prestan servicio a la ciudadanía en esta brinden un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad a la ciudadanía, a través de los canales de atención: presencial, telefónico y virtual.

Finalmente, en caso de requerir 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:

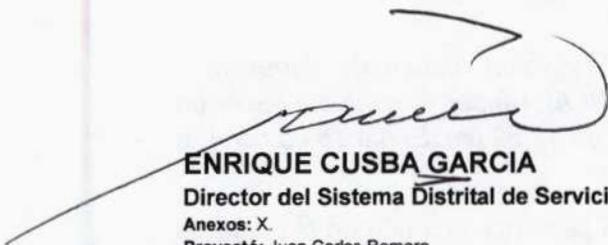
Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195

ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

- **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

Anexos: X.

Proyectó: Juan Carlos Romero

Revisó: Viviana Murillo