



4222000

Bogotá D.C.,

Señora:
Gloria Esperanza Olmos
Ciudad

Asunto: Notificación traslado petición No. **4771532024** de Bogotá te escucha.

Respetada Señora Gloria:

En nombre de la Dirección de Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, me permito brindarle un cordial saludo, teniendo en cuenta la petición radicada por usted en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha con el No. 4771532024 de fecha 23 de octubre de 2024, en la cual indica:

"(...) El día 29-12-2023 se realizó el pago de la factura de Enel por valor de \$555.600 en el módulo de REVAL en el Supercade Américas, pero en ENEL me dicen que ese pago no se ve reflejado, y por lo tanto nos están realizando un cobro jurídico.

Solicito se realice la respectiva aplicación del pago mencionado de la factura de ENEL Cliente No 4571145-0.

Adjunto el comprobante de pago y la factura correspondiente. Gracias. (...)"(SIC)

Sobre el particular, me permito indicarle que lamento el percance ocurrido en el punto de atención SuperCADE Américas, 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 2-2024-31092, a la entidad Recaudos de Valores S.A.S - REVAL, así mismo a la entidad Enel – Codensa, al ser ellos competentes para brindar respuesta de fondo a su comunicación.

Así mismo pongo en su conocimiento que se solicitó a dichas entidades 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.

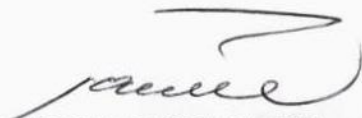
Finalmente, en caso de requerir información sobre trámites, servicios y/o campañas de las entidades distritales y nacionales, públicas y privadas que hacen parte de la Red CADE; pongo a su disposición los siguientes medios:

- **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: Marcela Méndez Ariza
Revisó: Viviana Murillo