

4222000

Bogotá D.C.

Señora
MERY LUCELLY PAEZ
Ciudad

BOGOTÁ



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2024-32484

Fecha: 12/11/2024 15:19:48

Destino: MERY LUCELLY PAEZ

Anexos: N/A

Copia: N/A

www.secretariageneral.gov.co

Asunto: Respuesta petición No. **4929062024** de Bogotá te escucha.

Respetada Señora Mery:

En nombre de la Dirección de Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, me permito brindarle un cordial saludo, en atención su petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha con el No. **4929062024** de fecha 01 de noviembre de 2024, la cual se transcribe a continuación:

"(...)"...PARA PEDIR QUE EN LAS PANTALLAS DONDE SE ASE EL LLAMADO SEAN MAS GRANDE LA LETRA POR QUE SON PERSONAS MAYORES QUIENES VIENEN A ASER RECLAMO Y SUFREN POR QUE NO ALCANSAN A VER(...)"(SIC)

Sobre el particular, me permito presentar a usted una disculpa por la molestia generada por la situación descrita en la petición en el punto de atención SuperCADE Américas, le informo que se realiza la revisión técnica de las pantallas generales las cuales se ajustan a un zoom de 125% del tamaño general para facilitar la visión del llamado de los turnos para personas mayores.

De igual manera si este ajuste no fuese el suficiente para su visualización, nuestro personal de orientación que se encuentra en las salas de espera, tiene el rol y la capacidad de brindar el apoyo necesario para cada condición específica de la ciudadanía.

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 se va a verificar el cumplimiento del rol de gestor en sala según lo indica el Manual de Servicio a la Ciudadanía.

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 tú y yo nos la jugamos por el BUEN TRATO"

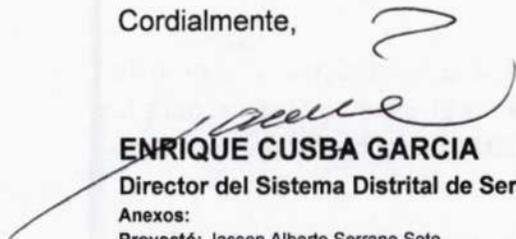
Finalmente, en caso de que requiera información sobre trámites, servicios y/o campañas de las entidades distritales y nacionales, públicas y privadas que hacen parte de la Red CADE; pongo a su disposición los siguientes medios:

- **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

Anexos:

Proyectó: Jasson Alberto Serrano Soto

Revisó: Yury Marcela Méndez Ariza