



4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a):
ANÓNIMO
Ciudad

Asunto: Respuesta petición No. 5062992024 de Bogotá te escucha.

Respetado(a) Señor(a): ANÓNIMO:

En atención a la petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha con el No. 5062992024 de fecha 12 de noviembre de 2024, en la cual indica:

"(...)BUENAS TARDES DE MANERA ATENTA LES SOLICITAMOS AYUDA CON EL SEÑOR ROBERTO CARLOS NARVAEZ PUESTO QUE ES UN SEÑOR ARBITRARIO CON TODOS LOS FUNCIONARIOS DEL CADE DE TOBERIN EN SU PUESTO DE COORDINADOR DEL CADE, PARA ESTE SEÑOR NADIE DE LOS FUNCIONARIOS QUE PRESTAN EL SERVICIO DE LAS DIFERENTES ENTIDADES LE SIRVE Y NO HACE MAS QUE PEDIR EL CAMBIO DE CADA FUNCIONARIO CADA RATO ,NINGUN GUARDA DE SEGURIDAD LE SIRVE PUESTO QUE LOS PONE A QUE LES TOMA FOTO A LOS FUNCIONARIOS CUANDO SALEN CUANDO ENTRAN QUE LE ESTEN DICHIENDO TODO Y SI NO LE HACEN CASO PIDE EL CAMBIO, SI LAS FUNCIONARIAS NO SON JOVENES O BONITAS TAMPOCO LE SIRVEN, MANTIENE PENDIENTE SI ALGUN FUNCIONARIO VA AL BAÑO Y CUANTO SE DEMORA SE LA PASA EN LA OFICINA ESCUCHANDO VALLENATOS TODO EL TIEMPO Y CUANDO VA, POR QUE NO SIEMPRE ESTA Y SI ESTA LLEGA ALAS 10 Y SE VA A LAS 11, LO QUE HACE ES ABUSAR DE LOS FUNCIONARIOS, A TODO HAY QUE DECIRLE QUE SI O SI NO PONE QUEJA Y PIDE SU CAMBIO CUANDO HAY ALGUN INCONVENIENTE CON ALGUN CIUDADANO MALTRATO A LOS FUNCIONARIOS EL SEÑOR SI ESTA EN EL CADE NO HACE NADA Y LA MAYORIA DE VECES NO ESTA, NOS SENTIMOS ACOSADOS POR ESTE SEÑOR,NO SE HABIA QUERIDO DECIR NADA POR MIEDO A PERDER NUESTROS PUESTOS QUE CON TANTO ESFUERZO HEMOS CONSEGUIDO.(...) (SIC)

La Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, le presenta excusas por las molestias que pudieron ocasionarse a raíz de la situación por usted descrita, le manifiesto que nuestro compromiso en la prestación de servicios es satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía mediante la consolidación de trabajo en equipo interinstitucional e interno en nuestros puntos de atención. Respecto a su queja, le informo que personalmente realicé ejercicio de retroalimentación en la visita de seguimiento al CADE Toberín. En este ejercicio se realiza la lectura conjunta de esta

petición, concluyendo que el profesional del punto de atención debe observar con rigurosidad los parámetros establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, los procedimientos y los valores del ideario ético del Distrito Capital. Espero que se genere el mejoramiento del clima organizacional del punto de atención acorde a lo mencionado.

Adicionalmente, el caso será elevado ante las instancias competentes en materia de talento humano con el fin de identificar y propiciar acciones adicionales que eviten nuevos hechos.

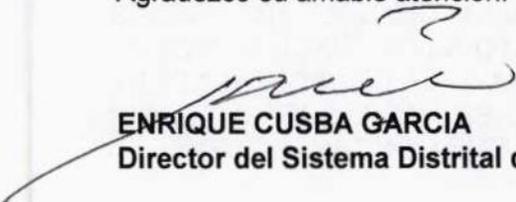
Agradezco la información remitida, ya que con ello se contribuye a la adopción de medidas institucionales tendientes a la mejora de nuestros procesos y procedimientos y al bienestar de los colaboradores asignados al CADE Toberín.

Le recuerdo nuestro compromiso en la prestación de los servicios, 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.



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

Anexos:

Proyectó: Norma Astrid Sánchez Ovalle
Revisó: Norma Astrid Sánchez Ovalle-Yury Marcela Méndez Ariza

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

