



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL



No Radicado: 2-2025-5711

Fecha: 11/03/2025 18:24:17

Destino: ANÓNIMO

Anexos: N/A

Copias: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor
ANÓNIMO(A)
Ciudad

Asunto: Respuesta Petición No. **629402025** de Bogotá te escucha.

Respetado(a) Señor(a) anónimo(a):

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.629402025 de fecha 10 de febrero de 2025, la cual se transcribe a continuación:

"(...) Persona anónima interpone reclamo el día 10/02/2025, siendo las 5:18 pm, ante la entidad competente, manifestando informidad ante la Red Cade de Candelaria, sobre mala atención y negligencia al servicio al usuario que cuenta sobre información de la Secretaria de Planeación, ya que, lleva bastante tiempo solicitando actualización de base de datos de clasificación de Sisben, en el cual le niegan la solicitud.

El día de hoy, 10/02/2025, se dirigió al Cade antes mencionado, para solicitar nuevamente la actualización a las 3:30 pm, en el cual le negaron la ficha de ingreso. Así mismo, una funcionaria del punto, le indico que no puede realizar la solicitud negándole el servicio de mala manera e indicándole que ya el horario no está disponible.

Solicita amablemente que realicen gestión a este tipo de solicitud, ya que es negligencia y negación al servicio, y también solicita que realicen la actualización de encuesta. (...)"(SIC)

Sobre el particular, me permito presentar a usted una disculpa por las molestias generadas por la situación descrita en la petición en el punto de atención CADE Candelaria. Es preciso mencionar que el servicio ofertado por la Secretaría Distrital de Planeación SISBEN, tiene un alto número de solicitudes en el canal presencial RED CADE y específicamente CADE CANDELARIA. La Secretaría indica que la capacidad operativa de atención por cada funcionario es de 8 turnos por hora, los funcionarios cuentan con turno de descanso en la mañana y su respectiva hora de almuerzo, por lo cual la entrega de turnos en las horas de almuerzo se realiza de acuerdo al funcionario



que está en servicio. Debido a la situación descrita, se entrega el turno a cada persona, de acuerdo al orden de llegada hasta agotar los turnos diarios establecidos.

Si accede al link <https://www.sisben.gov.co/paginas/consulta-tu-grupo.html> puede verificar si es necesario su actualización de datos, la cual menciona en su escrito. En todo caso con respecto a su requerimiento para que se realice la "ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS DE CLASIFICACIÓN DE SISBÉN", su petición fue trasladada a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha Te Escucha a la entidad Secretaría Distrital de Planeación-SISBÉN, por ser ésta la entidad competente para brindarle a usted respuesta de fondo a dicha solicitud, para próximas oportunidades le invito a que se identifique, para realizar una validación exacta de su situación particular.

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 adelantó las acciones pertinentes al respecto; realizando la correspondiente retroalimentación a los servidores del CADE Candelaria de los temas expuestos en el requerimiento de la referencia y reforzando la aplicación del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, protocolos de atención y servicio a la ciudadanía; con el objetivo de evitar se vuelva a presentar alguna inconformidad en la atención en el CADE Candelaria sobre lo cual la Profesional Responsable del punto efectuará seguimiento puntual y permanente; teniendo en cuenta que los ciudadanos y ciudadanas son nuestra razón de ser.

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.
- **Chatco-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: Mónica Arévalo R.
Revisó: Marcela Méndez Ariza / Norma Astrid Sánchez Ovalle