



4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)

ANONIMO

Correo electrónico: No registra

Ciudad

Asunto: Respuesta Petición No. **1067922025** de Bogotá Te Escucha.

Respetado ciudadano:

En nombre de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, me permito brindarle un cordial saludo; en atención a su petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha con el No. **1067922025** de fecha 05 de marzo de 2025, la cual se transcribe a continuación:

"(...) PERSONA ANONIMA SE COMUNICA EL DIA 05/03/2025 SIENDO LAS 2:04 PM PARA INTERPONER UN RECLAMO AL CADE DE YOMASA, YA QUE EL DIA DE HOY A ESO DE LAS 6:45 AM EN DONDE UNA PERSONA ESTABA EVIDENCIANDO A VENDIENDO LAS FICHAS PARA QUE LAS PERSONAS PUEDAN HACER SUS DILIGENCIAS Y AL MOMENTO DE RECLAMAR AL UN FUNCIONARIO INDICO QUE EL NO SABIA Y NO PODIA HACER NADA. SE SOLICITA A LA ENTIDAD PERTINENTE QUE REALICE UN SEGUIMIENTO AL CADE PARA VERIFICAR QUIEN LE DIO TANTAS FICHAS A ESA PERSONA Y SI ES SEGUIDO ESE SUCESO. (...) (SIC)

Con relación a la situación que usted plantea, quiero presentar una disculpa por los inconvenientes ocasionados durante su experiencia en el punto de atención CADE Yomasa, situación que no refleja los estándares de calidad que buscamos ofrecer a la ciudadanía.

La Secretaría Distrital de Planeación – SISBÉN, brinda sus servicios dentro de los horarios establecidos, de lunes a viernes, desde las 7:00 a.m. hasta las 4:30 p.m., con un límite de 120 atenciones diarias en el punto CADE Yomasa. Debido a la alta demanda de servicios en las últimas semanas por la situación de contingencia de actualización de datos presentada, se implementó una dinámica de atención organizada mediante la entrega de preturnos, los cuales son asignados de acuerdo con el orden de llegada de las personas.

Este sistema tiene como objetivo asegurar que todos los usuarios puedan ser atendidos en el momento más oportuno, respetando los criterios de atención preferencial que se encuentran establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital. Por lo general, los preturnos se entregan a las personas que se encuentran formadas en fila, bajo la presunción de buena fe y el interés legítimo de los ciudadanos que requieren atención.

En el marco de las competencias legales y reglamentarias establecidas 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, con el propósito de fortalecer el ciclo de servicio en respuesta a la situación mencionada, implementará una acción de mejora. Esta consistirá en la entrega de preturnos, en los cuales se registrará el número de cédula o el nombre del ciudadano, con el fin de asegurar que la persona solicitante del servicio sea la misma que recibirá la atención. Así mismo,



se garantizará que estos pretumos sean personales e intransferibles, evitando así cualquier posibilidad de comercialización de las atenciones del SISBEN, gracias por su manifestación y agradezco su preocupación, ya que nos permite identificar las situaciones a corregir y fortalecer el servicio a la ciudadanía, así como la confianza en los servidores y el servicio públicos.


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: N/A.

Proyectó: Duván Andrés Lozano Beltrán
Revisó: Bibiana Ravelo – Norma Sánchez