



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2025-6281

Fecha: 17/03/2025 15:43:36

Destino: ANÓNIMO

Adjuntos: N/A

Copie: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)
ANÓNIMO
CiudadAsunto: Respuesta Petición No. **1106322025** de Bogotá Te Escucha.

Respetado Señor Anónimo:

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. 1106322025 de fecha 07 de marzo de 2025, la cual se transcribe a continuación:

"(...) EL DIA DE HOY 7 DE MARZO A ESO DE LAS 10:30 AM ME DIRIGI AL CADE SITUADO A LA AVENIDA NQS CON 26 PARA REALIZAR UN TRAMITE EN REFERENCIA A LA SEFRETARIA DE MOVILIDAD. PUESTO QUE ES UN TEMA QUE CIOLA UNAS NORMAS REFERENTE A LA INSTALACION DE TRAFICO SOBRE OTRAS SEÑALES O TAPANDO LAS MISMAS, Y QUE HACE UNAS 40 HORAS PROBABLEMENTE CAUSO UN ACCIDENTE POR NO PERMITIR LA VISIBILIDAD. VINE A HACER UN REPORTE PARA CORREGIR ESA SITUACION AL SUPERCADRE MENCIONADO DONDE ME FUR INFORMADO QUE AHI NO TENIAN FUNCIONARIOS DE ESA ENTIDAD. POR OO TANTO SOLICITE SE ME PERMITIERA EL INGRESO PARA RADICAR UN DERECHO DE EPETICION DE ACUERDO A LAS NORMAS, E INICIALMENTE UN FUNCIONARIO DE UNOS 35 AÑOS DE BARBA ME INDICO QUE EN ESTE EDIFICIO NO PODIA COLOCAR DICHO DERECHO DE PETICION. COMO LA LEY EN COLOMBIA Y EL DERECHO CONSTITUCIONAL EXORTAN A LOS CIUDADANOS A QUE INCLUSIVE RADIQUEN ESAS SOLICITUDES RESPETUOSAS ANTE CAULQUIER FUNCIONARIO NACIONAL, AUN NO SEA DE LA MENCIONADA ENTIDAD ME VI EN LA NECESIDAD DE PROTESTAR POR ESE ATROPELLO Y SOLICITE UN FUNCIONARIO ADMINISTRATIVO PARA PROCEDER MIENTRAS LLAMABA AL AREA JURIDICADEL ALCALDIA MAYOR. VINO UN NUEVO FUNCIONARIO EL CUAL ME DIJO QUE DEBIA LLENAR UN FORMATO CON EL MENCIONADO DERECHO DE PETICION, Y YO LE INDIQUE QUE LO IBA A HACER VERBAL A LO CUAL INICIALMENTE EL SE OPUSO DICIENDOME QUE DEBIA LLENAR EL DOCUMENTO ESCRITO ACTO SEGUIDO LE SOLICITE HABLAR CON UN FUNCIONARIO DEL EDIFICIO Y DE LA ADMINISTRACION QUE ES LA PERSONA QUE ESTA REDACTANDO ESTE DOCUMENTO, POR QUE SIENTO QUE EFECTIVAMENTE



TODO CIUDADANO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA DEBE ESTAR HABILITADO PARA INSTALAR UN DERECHO DE PETICION.QUISIERA AGREGAR QUE ESTE SUPERCADDE PRESUMO RECIBE MILES DE PERSONAS POR DIA Y TODOS SUS FUNCIONARIOS DE ATENCION AL PUBLICO DEBIAN CONOCER LA NORMA DEL DERECHO DE PETICION PORQUE ESTO ME HA CAUSADO UN DETRIMENTO EN LA PERCEPCION DEL GOBIERNO DISTRITAL PERO ADEMAS DEMUESTRA UN DESGREÑO ADMINISTRATIVO Y UNA IRRESPONSABILIDAD AL SUBROGAR SUS RESPONSABILIDADES OBLIGANDO A LOS CIUDADANOS COMO ME FUE SUGERIDO A IR A OTRO CADE GENERANDO TODO TIPO DE PROBLEMAS PARA MI, GASTOS INUCUOS DE TRANSPORTE Y ESPERAS DE TIEMPO EN CUALQUIER OTRA OFICINA CUANDO SIN LUGAR A DUDAS Y TAL COMO LO HA ENUNCIADO EN MULTIPLES OCASIONES LA CORTE CONSTITUCIONAL LOS FUNCIONARIOS ESTAN OBLIGADOS A LLEVAR A CABO EL PROCESO CUANDO UN CIUDADNO LO SOLICITA, QUIERO DEJAR CONSTANCIA DE QUE ESTA SOLICITUD LA HAGO ANONIMA PARA DESPUES REVISAR METICULOSAMENTE LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE ESTE DOCUMENTO AGRADECIENDO. ANONIMO. (...)" (S/C)

Sobre el particular, le presento disculpas por las molestias generadas debido a la situación descrita en su petición en el punto de atención SuperCADE CAD.

En el marco de las competencias legales y reglamentarias dispuestas en el Decreto Distrital 140 de 2021, le informamos que desde la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., el Profesional encargado del Punto de atención a la ciudadanía Supercade CAD recordó y reforzó al equipo de la Secretaría General el procedimiento establecido para la recepción de peticiones ciudadanas descrito en la Guía - **Administración Funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas**, así como en el **Manual de Servicio a la Ciudadanía** numeral 1.3 Derechos y Deberes de la Ciudadanía, el cual, resalta el derecho de los ciudadanos a "**Presentar peticiones y solicitudes de forma verbal, escrita o por medios virtuales, en los horarios de atención publicados por la entidad y sin necesidad de contar con una persona apoderada para su representación**".

Asimismo, como parte de nuestra responsabilidad con la mejora continua en la atención a la ciudadanía, le informamos que, si desea presentar un derecho de petición de forma verbal, puede hacerlo a través del canal telefónico - Línea 195, llamando desde un teléfono fijo o celular, donde un agente de servicio se encargara de registrar su petición.

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**, puede llamar desde un teléfono fijo o celular. Tiene una 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.

Agradecemos su comprensión y lamentamos cualquier inconveniente que esta situación le haya podido causar.

Cordialmente,



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

Anexos: N.A.

Proyectó: Luis Hernando Coral Padilla
Revisó: Bibiana Ravelo – Norma Sánchez – Claudia Lorena Usuga Gil