



4222000

Bogotá D.C.

**Señora:**

MARITZA MORALES CANTOR

Dirección Electrónica: moralesmarisa451@gmail.com

BOGOTÁ, D.C. -

**Asunto:** RESPUESTA A PETICIÓN 1241872025 BOGOTÁ TE ESCUCHA**Referenciado:**

Respetada Señora

En nombre de la Dirección de Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, me permito brindarle un cordial saludo; en atención a su felicitación radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha con el No. 1241872025 de fecha 14 de marzo de 2025, en la cual indica:

*“(…) CIUDADANA SE COMUNICA A LA LINEA 195 SIENDO LAS 2:08 PM DEL 14/03/2025, SOLICITANDO INTERPONER UNA FELICITACION A LOS EMBAJADORES DE LA LINEA 195 JUAN ZUNIAGA Y VALENTINA CACERES, YA QUE EN LA ATENCION DE LA COMUNICACION SE PUDO EVIDENCIAR SU EMPATIA Y ACOMPAÑAMIENTO BRINDANDO SOLUCIONES Y ACLARACIONES TAMBIEN FINALIZANDO CON UNA ATENCION OPTIMA Y AGRADABLE. (...)” (SIC)*

Sobre el particular, me permito agradecer su reconocimiento al equipo de trabajo del Canal Telefónico Línea 195 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, así mismo se ha remitido este reconocimiento a los asesores Juan Zuniaga y Valentina Caceres, ya que manifestaciones como la suya señora Carolina nos motivan para continuar la búsqueda en la excelencia del servicio público.

Es importante precisar que nuestro compromiso definido en los lineamientos normativos y de calidad en la Entidad, respecto a la atención 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”





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 reforzó el cumplimiento de los tiempos estipulados en los protocolos de atención establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía.

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,

Atentamente,

**ENRIQUE CUSBA GARCIA**  
**DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA**

Copia:

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: YESICA PAOLA CASTRO GUTIERREZ

Revisó: ENRIQUE CUSBA GARCIA

Aprobó: ENRIQUE CUSBA GARCIA

