



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -  
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2025-6601

Fecha: 19/03/2025 14:50:48

Destino: ANONIMO

Anexos: N/A

Copie: N/A

www.secretaria.gob.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a):  
**ANÓNIMO(A)**  
CiudadAsunto: Respuesta petición No. **1264272025** de Bogotá te escucha.

Respetado(a) Señor(a) Anónimo:

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. 1264272025 de fecha 17 de marzo de 2025, la cual se transcribe a continuación:

*"(...) La alcaldía personas jurídicas envía documentos informando que los días sábados atienden de 8 a 12 del día.  
Antes de acudir llame a la línea 195 y confirmaron este horario.  
Cundo llegue al Supercade me informaron que esta entidad no atiende los días sábados, por favor corregir esa información en los documentos emitidos por la alcaldía y en la información en la página web de la alcaldía.  
Me desplace des chía y perdí el tiempo .... (...)" (SIC)*

Sobre el particular, me permito presentar a usted una disculpa por las molestias generadas ante la situación descrita en la petición. En consecuencia, se procedió a generar la validación del procedimiento de calidad establecido, identificando acciones de mejora para los agentes de la operación de la Línea 195.

En este sentido, se solicita al operador efectuó el acompañamiento y refuerzo para las retroalimentaciones necesarias en relación con la estricta aplicación de los protocolos.

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.

Agradecemos la información remitida, ya que con ello contribuye a la adopción de medidas institucionales tendientes a la mejora de nuestros procesos y procedimientos. 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 y protocolos estipulados en para la atención de conformidad con el Manual de Servicio a la Ciudadanía.

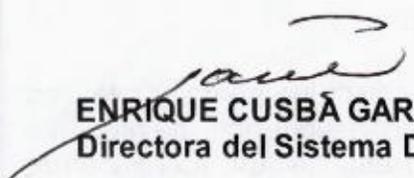
Le recuerdo nuestro compromiso en la prestación de los servicios, satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía teniendo como objetivo la prestación del servicio de una manera Cálida, Amable, Digna, Efectiva. Es importante tener en cuenta que el servicio a la ciudadanía, en la Secretaría 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.

Cordialmente,



**ENRIQUE CUSBÀ GARCIA**  
Directora del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Yesica Paola Castro – Profesional Universitario DSDSC  
Revisó: Gloria Patricia Velasco – Profesional Universitario DSDSC