BOGOTÁ

BOGOTÁ
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ - SECRETARÍA GENERAL
No Radicado: 2-2025-11993
Fecha: 12/05/2025 08:26:25
Destino: ANONIMO
Anexos: N/A
Copia: N/A
www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor
ANONIMO
Ciudad

Asunto: Respuesta Petición No. **2189592025** - Bogotá Te Escucha

Respetado Señor(a) Anónimo:

En nombre de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, reciba un cordial saludo. En atención a su petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha con el No. **2189592025** de fecha 05 de mayo de 2025, en la cual indica:

"(…) Critica Constructiva *la* atención en las dependencias o entidades que hay en el SuperCADE, son pagadas con nuestros impuestos y nosotros somos clientes. Si ustedes tienen tantos empleados a la entrada y dentro, que se la pasan preguntándole a donde va o llamándolo a gritos para que pase al módulo que lo atiendan, porque mas bien ponen a esas personas a que atiendan en los modulos *(…)" (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 SuperCADE CAD, relacionada con la asesoría prestada por el equipo de la Secretaría General.

En el marco de las competencias legales y reglamentarias dispuestas en el artículo 30 numeral 6 del 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, informa que de acuerdo con el numeral 4° del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, es un deber de las autoridades establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio. Lo anterior, con el fin que las entidades que prestan sus servicios en la Red CADE puedan brindar a la ciudadanía una verdadera atención desde los diferentes enfoques siendo indispensable contar con un sistema de asignación de turnos que permita caracterizar a las personas que acuden al punto de atención, y de esta forma utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones que permitan mejorar el servicio de atención de los ciudadanos.

No obstante, de acuerdo con el elevado número de ciudadanos que accede a los servicios del punto y a la capacidad operativa del mismo, se hace necesario que

BOGOTÁ

los ciudadanos pasen por el filtro de ingreso de la entidad el cual se hace con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos para la atención.

Agradecemos su amable recomendación la cual contribuye al mejoramiento continuo en nuestro servicio.

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 **C**álida, **A**mable, **D**igna, **E**fectiva. 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**".

Por otra parte, si requiere información sobre novedades en la atención, horarios, trámites, servicios y/o campañas de las entidades distritales y nacionales, públicas y privadas que hacen parte de la Red CADE; dejo a su disposición los siguientes medios de interacción:

- **Guía de Trámites y Servicios** puede acceder a través del siguiente enlace: https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios.

- **Línea 195:** atención telefónica disponible de domingo a domingo las 24 horas del día.

- **Chatico Bogotá:** ingrese al siguiente enlace https://bogota.gov.co/, y a mano derecha encontrará el ícono "CHATEA" para interactuar con un agente, o escriba 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 m.

Agradezco su amable atención.

Cordialmente,

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

Proyectó: Luis Hernando Coral
Revisó: Bibiana Ravelo Piñeros – Marcela Méndez Ariza