



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2025-12804

Fecha: 19/05/2025 08:59:42

Destino: ANONIMO

Anexos: N/A

Copie: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)

ANONIMO

Ciudad

Asunto: Respuesta Petición No. **2253482025** - 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. 2253482025 de fecha 09 de mayo de 2025, en la cual indica:

"(...)“EL 9/05/2025 SIENDO LAS 7.30 AM LLEGUE AL CADE YOMASA DE LA LOCALIDAD DE USME PARA HACER UN TRAMITE CON EL SISBEN Y LA FUNCIONARIA DESDE EL INICIO NO TUVO UN BUEN TRATO HACIA MI. SOLICITO UN TURNO Y NO ME LO QUISO DAR EN EL MOMENTO HABIENDOLE MANIFESTADO MI CONDICION DE SALUD. LUEGO LO SOLICITO CON OTRA PERSONA ME DIJERON QUE VOLVIERA A LAS 11AM. INGRESE Y LA FUNCIONARIA ATENDIO A OTRA PERSONA EN MI TURNO Y LUEGO NEGO QUE YO TUVIERA TURNO EN SU MODULO. MANIFIESTO MI INCONFORMIDAD CON EL TRATO Y COMPORTAMIENTO OFRECIDO POR PARTE DE ESTA FUNCIONARIA ESTE TIPO DE SITUACION NO DEBE ESTAR OCURRIENDO Y MENOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS DEL DISTRITO. ESPERO SE TOMEN MEDIDAS FRENTE A SITUACIONES ASI Y QUE SE DE UN TRATAMIENTO CON EQUIDAD Y RESPETO EN TODO MOMENTO.” (...)” (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 CADE Yomasa, relacionada con su inconformidad por la asignación de los turnos por parte de la Secretaría General y con el servicio por parte de la Secretaría Distrital de Planeación.

Así mismo, informo que en el punto de atención se cuenta con un funcionario de Secretaría Distrital de Planeación, quien verifica el cumplimiento de los requisitos para los trámites y asigna los pre-turnos por orden de llegada y según la capacidad operativa por franja horaria. Es de resaltar que, debido a la alta

demanda de servicio para dicha entidad, la ciudadanía no es atendida al momento de su llegada, pero se asigna un rango de hora en la que se entrega el turno para ser llamado al módulo, lo cual evita altos tiempos de espera y la aglomeración en sala.

Adicionalmente, hay que considerar que este servicio atiende un significativo volumen de población que requiere atención prioritaria y a la cual se le entrega turno según las categorías preferenciales (personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política).

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 como acción de mejora y con el ánimo de evitar situaciones como la que usted describe y que se relaciona con el llamado de los turnos al módulo, se realizara la solicitud de revisión técnica al funcionamiento del Sistema de Asignación de Turnos (SAT) y se adelantara una cualificación al equipo de asesores de Secretaría Distrital de Planeación, para que el servicio sea prestado según los lineamientos y principios establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

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"**.

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.
- **Chatco 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

Anexos:

Proyectó: Duván Andrés Lozano Beltrán – Profesional Universitario
Revisó: Jenny Johanna Perez Calderón
Revisó: Marcela Méndez Ariza