



4222000

Bogotá D.C.

Señora:

MARIA LUISA HERNANDEZ NIETO

Dirección Electrónica: malun.herni@gmail.com

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: RESPUESTA FELICITACIÓN NO. 2544902025 DE BOGOTÁ TE ESCUCHA.**Referenciado:**

Respetada Señora:

En nombre de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, reciba un cordial saludo. En atención a su felicitación radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha con el No. 2544902025 de fecha 25 de mayo de 2025, en la cual indica:

“CIUDADANA SE COMUNICA EL DIA 25 DE MAYO DEL 2025, SIENDO 11:06 A. M., E INTERPONE UNA FELICITACION ANTE LA LINEA 195, EN ESPECIAL AL ASESOR VICTOR PALACIOS CORDOBA, QUIEN EN LINEA LE BRINDO LA MEJOR INDUCCION Y ACOMPAÑAMIENTO DE FORMA CLARA Y CONCISA, PARA PODER INGRESAR A LA OFICINA VIRTUAL Y DESCARGAR EL ROP, PERMITIENDOLE REALIZAR EL PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL EN CUOTAS. ASIMISMO, RESALTA LA LABOR DE LA ENTIDAD SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH, POR EL EXCELENTE SERVICIO BRINDADO A LA CIUDADANIA Y LA ATENCION DISPUESTA LOS SIETE DIAS DE LA SEMANA. AGRADECE UNA OPORTUNA RESPUESTA.” (SIC)

Sobre el particular, me permito agradecer su reconocimiento a la asesora Víctor Palacios Córdoba, del equipo de trabajo del Canal Telefónico Línea 195 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a quien se le ha remitido copia de esta comunicación; ya que manifestaciones como la suya señora María Luisa, nos motivan para continuar con la búsqueda de la excelencia en el 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”**.

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: 92a1c0c5-5691-4bdc-bb0b-bfe2ae2e57cc

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL



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.

Atentamente,

ENRIQUE CUSBA GARCIA
DIRECCION DEL SISTEMA DISTRICTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

Copia:

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CAMILO ANDRES SERRANO BERNAL
Revisó: YESICA PAOLA CASTRO GUTIERREZ-
Aprobó: ENRIQUE CUSBA GARCIA

