



BOGOTÁ



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -  
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2025-13802

Fecha: 28/05/2025 14:22:44

Destino: ANÓNIMO

Anexos: N/A

Copie: N/A

[www.secretariageneral.gov.co](http://www.secretariageneral.gov.co)

4222000

Bogotá D.C.,

Señor  
**ANÓNIMO(A)**  
Ciudad

Asunto: Respuesta Petición No. **2430702025** - Bogotá Te Escucha

Respetado señor anónimo(a):

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. **2430702025** de fecha 19 de mayo de 2025, en la cual indica:

*"(...) Los asesores que trabajamos en las distintas entidades del cade de Toberin le ponemos el presente del maltrato y la poca amabilidad de que hemos sido víctimas por parte de las servidoras de la alcaldía que trabajan en el Cade de Toberin.*

*Empezando que hace como 2 años Natali es la más antigua y maria jose se burlan y atienden mal a las usuarias y casi siempre maquillándose y hablando por teléfono, igual sucede con nosotras las mujeres que nos tiene apartadas y nuestra voz no vale para ellas lo que crea un mal ambiente laboral que nos afecta día a día en el desarrollo de nuestra jornada laboral.*

*La verdad no sabemos cuál es la influencia que ellas dicen tener con los directivos de la alcaldía o sindicato ,porque estamos seguras que los coordinadores que han estado acá conocen de esa situación y nunca han tomado las medidas necesarias con ellas, ya que ellas creen o tienen el poder de manejar el cade a su antojo, doctor si usted quiere averiguar aca con los funcionarios del Cade de Toberin ,como siempre ellas han tratado a los funcionarios y a la gente que vienen por un servicio o por una consulta. Con todo respeto le solicitamos que hagan algo con las 2 señoritas para la buena imagen de la institución porque no solo afecta a la alcaldía si no a las demás entidades se ven afectadas, quedo atento, muchas gracias (...)" (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 Toberín, relacionada con el presunto maltrato y la poca amabilidad de la que han sido víctimas por parte de las servidoras de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, que trabajan en mencionado punto de atención.

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, realizará un ejercicio de reentrenamiento con las servidoras de información y orientación del CADE Toberín, con el fin que se brinde estricto cumplimiento a los criterios y lineamientos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital y la Carta de Trato Digno de la entidad, además,



se gestionó el traslado de punto de atención de una de las servidoras. Por otro lado, se realizó visita a mencionado CADE, en donde se dialogó con los funcionarios de algunas de las entidades.

Nuevamente permítame expresar que esos comportamientos no responden a la misionalidad del servicio a la ciudadanía liderado en Bogotá por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

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.
- **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: Bibiana Ravelo Piñeros  
Revisó: Marcela Méndez Ariza

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 581 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



SECRETARÍA  
GENERAL