



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2025-16456

Fecha: 28/06/2025 15:45:35

Destino: ANONIMO

Anexos: N/A

Copia: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)

Anónimo

Ciudad

Asunto: Respuesta Petición No. **2850022025** - 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. **2850022025** de fecha 11 de junio de 2025, en la cual indica:

"(...) SOY TECNICA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y PARA SOLICITAR INFORMACION SOBRE COMO OBTENER LA LICENCIA, ME COMUNIQUE CON UN FAMILIAR QUE TENGO EN ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA, QUIEN ME INFORMA QUE SU PORTAL DEL INFORMACION LLAMADO "GUIA DE TRAMITES Y SERVICIOS" SE ENCUENTRA FUERA DE SERVICIO/EN ACTUALIZACION DESDE EL MES FEBRERO DE ESTE AÑO Y QUE POR ENDE LA INFORMACION QUE ESTA ALLI SE ENCENTRAN PROBABLEMENTE DESACTUALIZADA A PESAR QUE AUN DEJA INGRESAR POR LA PAGINA DE LA ALCALDIA, POR LO QUE ME RECOMIENDA ENTRAR DIRECTAMENTE A LA PAGINA DE LA SECRETARIA DISTRIITAL DE SALUD O EN SU DEFECTO A LA PAGINA DE GOV.CO. PROCEDI ENTONCES A INGRESA A WWW.SALUDCAPITAL.GOV.CO, BOTON AGILINEA, Y BUSQUE EL BOTON DEL TRAMITE CORRESPONDIENTE, LLEVANDOME UNA SORPRESA AL VERIFICAR QUE ESTE DIRIGE A LA PAGINA DE LA "GUIA DE TRAMITES Y SERVICIOS" Y EN CUYO TEXTO NO ESTA LA FECHA DE ACTUALIZACION DE DICHA INFORMACION Y POSIBLEMENTE SE ENCUENTRE DESACTUALIZADA YA QUE ESTA NO FUNCIONA DESDE EL MES DE FEBRERO DE 2025, OSEA HACE MAS DE 4 MESES. ME PREGUNTO ENTONCES, ESTA ACASO LA SECRETARIA DISTRIITAL DE SALUD INCUMPLIENDO LA LEY 1712 DE 2014 QUE HABLA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA Y LA OBLIGATORIEDAD DE CONTAR CON INFORMACION ACTUALIZADA FRENTE AL PORTAFOLIO DE TRAMITES Y SERVICIOS. SOLICITO ENTONCES SE TOMEN LAS MEDIDAS CORRESPONDIENTES PARA QUE SE REFLEJE INFORMACION ACTUALIZADA Y SE PUEDA VISUALIZAR LA FECHA DE ACTUALIZACION DE LA MISMA. NO ES UN FAVOR, ES UN DERECHO. INTERPONGO ESTE RECLAMO POR TEMOR A LAS REPRESALIAS EN LA GESTION DE MI TRAMITE (...)" (SIC)

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

SECRETARÍA
GENERAL

Sobre el particular, me permito presentar a usted una disculpa por las molestias generadas por la situación descrita en la petición radicada a través de Bogotá Te Escucha.

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 la Guía de Trámites y Servicios actualmente se encuentra en un proceso de transición tecnológica hacia un nuevo portal transaccional. Este nuevo entorno integrará todos los trámites y servicios ya contenidos en la Guía, mejorando tanto la calidad de la información como su visualización. El objetivo es ofrecer una experiencia más clara, eficiente y accesible para la ciudadanía.

Actualmente, nos encontramos en una fase de pruebas tecnológicas, donde lograremos identificar de una manera más clara las necesidades de la ciudadanía frente a los canales virtuales de la entidad. Para llegar a esto, la Secretaría General, acudió a cada una de las 78 entidades presentes en la plataforma, para solicitar la actualización de la información de sus trámites y servicios, a través de una matriz denominada "*Master_Services*"; en este caso, la Secretaría Distrital de Salud – SDS, dio respuesta satisfactoria el día 26 de mayo del corriente, indicando: *"De manera atenta nos permitimos informar que la Secretaría Distrital de Salud diligenció la información solicitada en el archivo Master_Services_Secretaría Distrital de Salud, del cual adjuntamos copia.*

Asimismo, nos permitimos informar que actualmente la entidad se encuentra adelantando mesas de trabajo para identificar y actualizar la oferta de trámites, opas y consultas de acceso a la información pública, en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT. En el evento de realizar nuevos registros, informaremos oportunamente a la secretaría general." de esta manera, confirmamos que la información se encuentra actualizada a la fecha.

Con referencia a la solicitud de visualizar la fecha de actualización en cada uno de los trámites y servicios de la plataforma, este requerimiento será escalado con el equipo encargado del desarrollo del portal, el cual será el evaluador de dicho ajuste para su actualización en próximas versiones.

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:

- **Atención canal presencial de la Red CADE:**

SuperCADE: atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. y sábado de 8:00 a.m. a 12:00 m.

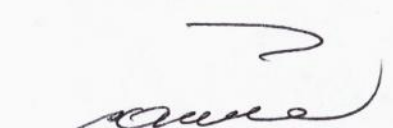
CADE: atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

- **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: Juliana Tineo / Oscar Montañez

Revisó: Bibiana Ravelo / Marcela Méndez Ariza