



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2025-17442

Fecha: 08/07/2025 15:12:34

Destino: CLAUDIA

Anexos: N/A

Copias: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.

Señora
CLAUDIA
Ciudad**Asunto:** Notificación Traslado Petición **3053362025** - Bogotá Te Escucha

Respetada Señora Claudia:

En nombre de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, reciba un cordial saludo. Teniendo en cuenta la petición radicada por usted en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha con el No. **3053362025** de fecha 20 de junio de 2025, en la cual indica:

"(...) Pesima atención y sin justificación No atención oportuna

El día de hoy 19 de junio - fuy atendida de mala Manera por el contratista del turno 51 Registraduría Bta quien me informa que a partir de mostrarle mi turno que correspondía al CR 11006 11:21 solo y unicamente sería atendida para Realizar mi tramite de duplicado cedula virtual hasta las 2:15 ya que segun el solo hasta ese momento podia realizar el tramite.

Motivo por el cual no solo es irrespetuoso el manejo que este contratista da del tiempo de cada uno. De mas de 2: horas por cada turno. E importante revisar que incluso el turno anterior al mio turno (5) solo sera atendido hasta las 4:15 dicho tambien por este contratista, agradezco su pronta respuesta y poder revisar el tiempo de atención para cada usuario (...)" (SIC)

Sobre el particular, presento a usted una disculpa por la situación manifestada en la petición en el punto de atención SuperCADE 20 de Julio y me permito indicarle que 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, realizó el traslado de su requerimiento por medio del Sistema Integrado de Gestión Documental - SIGA con número de radicado 2-2025-16348, a la entidad **REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**, por considerarla competente para brindar respuesta de fondo a su petición.



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.

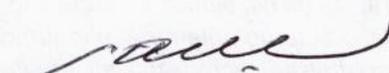
- **Línea 195:** atención telefónica disponible de domingo a domingo las 24 horas del día.

- **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: Marcela Méndez Ariza
Revisó: Marcela Méndez Ariza
Aprobó: Enrique Cusba García