



4222000

Bogotá D.C.

Señor:

BERNARDO CARILLO VILLATE
Dirección Electrónica: carrillo47b@gmail.com
BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: RESPUESTA FELICITACIÓN 3497352025 - BOGOTÁ TE ESCUCHA
Referenciado:

Respetada Señora Bernardo Carillo Villate :

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. **3497352025** de fecha 17 de julio de 2025, en la cual indica:

“(...) CIUDADANO SE COMUNICA EL DIA 16 DE JULIO DE 2025, A LA 1:21 P. M., PRESENTA UNA FELICITACION FORMAL ANTE LA ENTIDAD COMPETENTE, CON EL FIN DE RESALTAR LA LABOR Y GESTION DE LA ASESORA ELENA SANCHEZ, QUIEN LE BRINDO ATENCION DURANTE SU PROCESO DE CONSULTA. EL CIUDADANO DESEA DESTACAR LA CLARIDAD, AMABILIDAD Y PRECISION CON LA QUE FUE ATENDIDO, LO CUAL FACILITO LA COMPRENSION DE LA INFORMACION REQUERIDA Y GENERO UNA EXPERIENCIA POSITIVA. SEGUN LO MANIFESTADO, LA ASESORA ELENA SANCHEZ DEMOSTRO UN ALTO NIVEL DE PROFESIONALISMO, EMPATIA Y COMPROMISO, CUALIDADES QUE FORTALECEN LA CONFIANZA EN EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD. (...)” (SIC)

Sobre el particular, me permito agradecer su reconocimiento a la asesora Elena Sánchez, 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 señor Bernardo Carillo Villate, 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 ser-

Página número 1 de 3

Documento Electrónico: 0a13b24b-513b-4678-8801-09a1d2a39830

Cra 8 No. 10-65
Código Postal 111711
Tel: +57 (601) 381 3000
www.secretariageneral.gov.co
Info: Línea 195

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.SECRETARÍA
GENERAL



vicio 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 GARCIA
DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

Copia:

Anexos Electrónicos: 0



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