



4222000

Bogotá D.C.

Señora

JOHANNA MARCELA ULLOA SALGADO

Dirección Electrónica: jmus3@hotmail.com

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: RESPUESTA PETICIÓN 3447222025 - BOGOTÁ TE ESCUCHA

Referenciado:

Respetada Señora Johanna:

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. **3447222025** de fecha 11 de julio de 2025, en la cual indica:

"(...) QUEJA MAL TRATO.

Estaba realizando la fila para que me asignaran turno para el FNA, cuando fui atendida por la funcionaria, Flor Alba Medina, quien minutos antes estaba gritando diciendo: "Pase el que quiera" yo iba en fila, pase a su modulo y no me quiso atender por tener el carné de funcionaria me trato de manera despectiva, muy grosera y le solicite el favor me dijera su nombre. NO PORTABA CARNE A LA VISTA, lo cual es obligatorio en la guía de atención al ciudadano y se nego a darmelo.

Mi queja es, porque sí así nos tratamos entre "compañeros" de Distrito, ¿como se esta atendiendo (al funcionario?) contribuyente o ciudadano? es una persona mayor, pero eso no quiere decir que sea grosera deberian ponerla en oficina, su caracter es pesimo (...)" (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 SuperCADE CAD relacionada con la poca amabilidad de la servidora Flor Medina de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

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, habló con la servidora y le expuso la situación presentada donde ella se comprometió a manejar de mejor forma las situaciones difíciles. Adicionalmente, se hizo un cambio asignándole otras actividades donde se pueda desempeñar de mejor manera.

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: f42943c6-08f2-43ce-9abf-d1e22c19b5f9

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



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; deajo 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: BIBIANA RAVELO PIÑEROS

Revisó: ENRIQUE CUSBA GARCIA

Aprobó: ENRIQUE CUSBA GARCIA