BOGOTÁ

4222000

Bogotá D.C.,

Señora
ANA FELIZ ROMERO ARANZAZU
Dirección: Calle 34 No 28 A – 13 Apto 203
Celular: 3118944519
Ciudad

Asunto: Respuesta Petición No. **3443842025** - Bogotá Te Escucha

Respetada, Señora Ana:

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. **3443842025** de fecha 11 de julio de 2025, en la cual indica:

"(…) Queja Violencia contra Mujer.
Estaba solicitando turno por atención especial y la señorita de la silla 5 , me ignoró ella tenia un cola con hebilla azul clara . Enseguida le dije al joven dela silla 1, hora aprox 350 a 4 pm me diera un turno por lo mismo, el se paró de la silla y de manera grotezca vino hacia mí a revisarme que que tenía "Yo le dije que"… que le contaba como paciente porque el me pregunta como médico. Que horror ese es un funcionario con calificación (Cero) No hay gracias por Atenderme (…)" (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.

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 teniendo en cuenta el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital y según el numeral 4° del artículo 7°de la Ley 1437 de 2011, es un deber de las autoridades públicas establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio.

Lo anterior, con el fin de que las entidades distritales puedan brindar a la ciudadanía una verdadera atención desde los diferentes enfoques, es indispensable contar con un sistema de asignación de turnos que permita caracterizar a las personas que acuden al punto de atención, y de esta forma poder utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones que permitan mejorar el servicio.

Con el sistema de asignación de turnos es posible garantizar que las personas que pertenecen a los diferentes grupos poblaciones sujetos de recibir atención prioritaria y que se relacionarán a continuación, se les realice asignación de turno prioritario, en el proceso es importante identificar si la persona requiere acompañamiento para dirigirse al módulo.

- Personas mayores
- Niños, niñas y adolescentes
- Personas con discapacidad
- Mujeres en embarazo
- Personas con niños o niñas en brazo
- Personas con problemas de seguridad y/o protección
- Persona con enfermedades terminales o catastróficas
- Personas de la fuerza pública
- Cuidadores y Cuidadoras del Distrito Capital

Igualmente se realiza la asignación del turno regular de acuerdo con el trámite requerido y el orden de llegada, en dicho momento es indispensable que la señalización del sitio permita identificar el módulo donde será atendido.

En los puntos de atención CADE y SuperCADE, esta actividad está a cargo del rol de la persona asignadora de turnos, quien registra la información en el Sistema de Asignación de Turnos (SAT), hace entrega del turno asignado, direcciona a la persona a la sala de espera e indica cual es la zona donde será atendido, y el método mediante el cual recibirá el llamado.

BOGOTÁ

Una vez revisada la situación mediante el circuito cerrado de cámaras, se informa que la atención brindada por la servidora Yuli Leidy Nuñes se ajustó al procedimiento establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

En cuanto a la atención prestada por el servidor Marlon Andrés Lobo, si bien el procedimiento de entrega de turnos contempla la caracterización del ciudadano, no se encuentra estipulado que este deba presentar un certificado o constancia que acredite su tipo de discapacidad. Por lo tanto, el servidor Marlon Lobo no debió solicitar dicho documento.

En este sentido, el profesional responsable del SuperCADE CAD realizó la retroalimentación correspondiente, reiterando la importancia de aplicar correctamente el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

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 **C**álida, **A**mable, **D**igna, **E**fectiva. 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.

BOGOTÁ

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: Luis Hernando Coral Padilla
Revisó: Marcela Méndez Ariza

CAUSALES DE DEVOLUCIÓN

DIRECCIÓN DEFICIENTE	☐	CERRADO	☒
DESCONOCIDO	☐	REHUSADO	☐
NO RESIDE	☐	FALLECIDO	☐
NO EXISTE EL No.	☐		

FECHA 23-07-2024

NOMBRE MOTORIZADO Yojhan A