



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL



No Radicado: **2-2025-19888**

Fecha: 31/07/2025 10:11:57

Destino: LUZ ANGELICA QUINTERO

Anexos: N/A

Copia: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señora

LUZ ANGÉLICA QUINTERO ROA

Ciudad

Asunto: Respuesta Petición **3244952025** - Bogotá Te Escucha

Respetada Señora Luz:

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. **3244952025** de fecha 3 de Julio de 2025, en la cual indica:

"(...) SEÑORES ALCALDIA DE BOGOTA, CADE CANDELARIA Y AREA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

QUEJA: FALTA DE ATENCION CADE DE LA CANDELARIA

CON TOTAL DESCONTENTO MANIFIESTO MI INCONFORMIDAD CON LA FALTA DE ATENCION QUE ULTIMAMENTE SE VIENE PRESENTANDO EN EL CADE DE LA CANDELARIA YA QUE SE HA CAMBIADO EL HORARIO DE ATENCION SEGUN LOS CARTELES QUE PUBLICAN AL INTERIOR DEL PUNTO, PERO NO SE HAN MODIFICADO EN LA PAGINA Y EN LA ENTRADA DEL CADE NO HAY UN AVISO QUE DIGA CUAL ES EL HORARIO DE ATENCION PARA LOS TRAMITES.

A INICIOS DEL MES DE JUNIO ME ACERCABA PARA SOLICITAR LA ATENCION CON SISBEN Y TENIAN ATENCION CONTINUA, LO HACIA ENTRE LA 1 PM Y 2 PM YA QUE ES MI HORA DE ALMUERZO Y APROVECHO PARA REALIZAR LAS DILIGENCIAS EN EL CADE DE LA CANDELARIA QUE ESTA CERCA A MI LUGAR DE TRABAJO. A MEDIADOS DE JUNIO EN ADELANTE, CADA VEZ QUE ME ACERCO A REALIZAR LA SOLICITUD DEL SISBEN HAY UN CARTEL QUE DICE QUE RETOMAN ATENCION A LAS 2PM

NO HAY NINGUNA PERSONA EN EL PUNTO DE INFORMACION PARA QUE ME ENTREGUE EL TURNO, ME ACERCO A LOS MODULOS DONDE ATIENDEN PARA EL SISBEN PERO TAMPOCO ESTAN; LO CUAL ES EXTRAÑO PORQUE SIEMPRE ME HABIAN ATENDIDO ENTRE LA 1 Y 2 DE LA TARDE. EN VISTA QUE CAMBIARON EL HORARIO DE ATENCION HE TENIDO QUE PEDIR PERMISO EN MI TRABAJO PARA IR EN UN HORARIO DISTINTO, EJEMPLO 8 AM, Y NO HAY PERSONAL EN LOS MODULOS DE INFORMACION PARA QUE ME DEN EL TURNO, HE TENIDO QUE PASAR DIRECTAMENTE CON LAS EMPLEADAS DEL SISBEN Y ELLAS ME DEVUELVEN PARA QUE ME DEN LA FICHA PERO NO HAY QUIEN ME ENTREGUE LA FICHA, SE DEMORAN EN LLEGAR PORQUE SE EVIDENCIA COMO INGRESAR POR LA PUERTA TRASERA DESPUES DE COLGAR EL TELEFONO Y SE EXCUSAS DICIENDO QUE SOLO HAY UN FUNCIONARIO DE INFORMACION PARA ENTREGAR LOS TURNOS. INCLUSO HA HABIDO DIAS EN LOS QUE ME ATIENDEN SIN FICHA PORQUE EN DEFINITIVA NO HAY ALGUNA PERSONA QUE ENTREGUE EL TURNO.



SOLICITO ME CONFIRMEN LOS HORARIOS CORRECTOS DE ATENCION TANTO DEL PERSONAL DE INFORMACION COMO DEL SISBEN PARA ASI PROGRAMARME Y HACER MIS TRAMITES SIN PERDER EL TIEMPO.

LUZ ANGELICA QUINTERO ROA
1024588407
LUZAQUINTEROR@GMAIL.COM (...) (SIC)

Sobre el particular, me permito presentar a usted una disculpa por las molestias generadas por las situaciones descritas en la petición en el punto de atención CADE Candelaria.

Al respecto, se aclara que el horario de atención del punto CADE Candelaria se mantiene vigente y no ha sido modificado hasta la fecha. El horario actual es de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Esta información estuvo inicialmente publicada en una cartelera ubicada al lado izquierdo del ingreso al punto de atención. Sin embargo, desde hace varias semanas, el aviso fue reubicado y ahora se encuentra visible en la parte superior del vidrio de la puerta izquierda de entrada al CADE Candelaria, como se observa en las siguientes imágenes:





Respecto al horario de atención de los dos módulos de información y entrega de turnos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, le confirmamos que la atención se realiza en jornada continua, incluyendo el horario de 1:00 p.m. a 2:00 p.m. Durante esta franja, se garantiza la presencia de al menos uno de los dos servidores asignados, quienes se rotan para tomar su hora de almuerzo. No obstante, en el mes de junio de 2025 se presentaron algunas novedades que afectaron temporalmente la atención, como fallas en el acceso a internet, jornadas de capacitación institucional, ausencias por motivos de salud y apoyo a otras actividades. Actualmente, estas situaciones han sido superadas, y se garantiza la atención continua en el horario mencionado.

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 se han adelantado las acciones correspondientes frente a lo expuesto en su requerimiento. En ese sentido, se realizó la retroalimentación a todos los servidores sobre los temas mencionados, así como una reunión de trabajo orientada a reforzar la aplicación del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, junto con los protocolos de atención y servicio.



Estas acciones tienen como objetivo prevenir futuras situaciones de inconformidad en la atención en el CADE Candelaria. La profesional responsable del punto realizará seguimiento puntual y permanente a este proceso, teniendo presente que los ciudadanos y ciudadanas son nuestra razón de ser. Por ello, el equipo de trabajo está comprometido con garantizar un servicio óptimo y eficiente para toda la ciudadanía.

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: Mónica Arévalo R.
Revisó: Yury Marcela Méndez Ariza.