



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2025-25558

Fecha: 22/09/2025 14:57:05

Destino: ANÓNIMO

Anexos: N/A

Copia: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)
ANÓNIMO(A)
CiudadAsunto: Respuesta Petición **4923422025** - Bogotá Te Escucha

Respetado(a) señor(a) anónimo(a):

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. **4923422025** de fecha 18 de septiembre de 2025, en la cual indica:

"(...) "El día de ayer 17 de septiembre me acerque al CADE Santa Lucía para una cita de pasaporte, al llegar a la recepción el señor me confirma que mi cita era al día siguiente pero que iba a hacer una llamada a ver si me atendían, luego de esto me dice que no me pueden atender, que me acerque el día siguiente muy temprano. Al venir hoy la señora de la cancillería me informa que ayer tenía disponibilidad a la hora que me acerque para atenderme pero que a ella no le comentaron de mi caso desde la recepción, lo que genera confusión en mí como usuaria de los servicios que ofrece el CADE ya que en recepción no informan correctamente sobre los trámites y al hacer esto se pierde tiempo de los usuarios. Agradezco que presten atención a esta situación de confusión que se genera en la recepción.(...)" (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 Santa Lucía.

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 previa validación con los equipos de trabajo, se evidencia que se presentó un desafortunado cruce de información, el cual generó un error en la información que se le transmitió sobre el cumplimiento anticipado de su cita para generar pasaporte. Se establece un mecanismo interno como control para evitar que, situaciones similares se repitan y generar inconformidades a futuro.



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:**

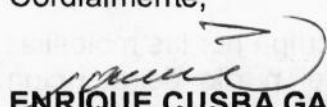
SuperCADE: atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. y sábado de 8:00 a.m. a 12:00 m.

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: Norma Astrid Sánchez Ovalle
Revisó: Marcela Méndez Ariza