



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2025-27463

Fecha: 08/10/2025 08:53:55
Destino: FLOR MERY RODRIGUEZ
Anexos: N/A
Copia: N/A
www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señora
FLOR MERY RODRIGUEZ MORA
Avenida 1°. De Mayo # 68H-09
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Petición **5163812025** - Bogotá Te Escucha

Respetada Señora Flor:

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. **5163812025** de fecha 26 de septiembre de 2025, en la cual indica:

"(...)1) No es justo como la sra. funcionaria Alcaldía de Bta: Flor Angela trató /humilló duro a la sra. vigilante 26 sep/2025 11.50 am ya que un usuario algo estaba hablando con la chica vigilante que por cierto es una bella persona y no es justo que esa señora Flor Angela la humille así; la vigilante se puso roja y se sintió muy mal.

2) Proponer que de por Dios, coloquen de nuevo aquí un punto de Lime, EAAB, CATASTRO y quizá algún punto de claro o alguno, pueden cobrarles arriendo por el módulo y así nos beneficiamos todos, verdad?

Gracias por su amable atención, y quedo atenta,

Flor Mery R. tel. 3123260506 (...) (S/C)

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 CADE Muzú, relacionada con el trato injusto que observó por parte de la funcionaria Flor Ángela de la Alcaldía Mayor de Bogotá hacia la señora vigilante el pasado 26 de septiembre de 2025 siendo las 11:00 am.

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, realizó la retroalimentación con la funcionaria haciendo énfasis en lo establecido en el artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 2014 "Por medio del cual



se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.", donde el servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital está orientado y soportado en los principios que para efectos del manual, están en términos de lenguaje incluyente, entre los cuales se resalta el Respeto que dispone: "...Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo, este trato debe realizarse tanto por parte de las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la administración distrital como de la ciudadanía y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad..."

Igualmente, mediante el Decreto No.118 de 2018 "Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público" en su artículo 1º., adopta el Código de Integridad del Servicio Público para todas las entidades del Distrito Capital el cual establece mínimos de integridad homogéneos para todos los servidores públicos del Distrito. El Código reúne los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia; cada uno de estos valores determina una línea de acción cotidiana para los servidores y define el respeto en términos de como reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición..."

Con relación al segundo punto de su escrito relacionado con la propuesta de colocar un punto de Lime, EAAB y CATASTRO, la petición fue trasladada a las entidades competentes para que se revise su viabilidad. Sin embargo, en el caso de la empresa CLARO, ese tipo de empresas dedicadas al mercado de servicios de internet no son el objetivo de la RED CADE.

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: Claudia Marcela Cardozo
Revisó: Jackeline Molina - Bibiana Ravelo Piñeros

CAUSALES DE DEVOLUCIÓN
DIRECCIÓN DEFICIENTE ☐ CERRADO ☒
DESCONOCIDO ☐ REHUSADO ☐
NO RESIDE ☐ FALLECIDO ☐
NO EXISTE EL No. ☐
FECHA 09-10-25
NOMBRE MOTORIZADO Johan Ramirez
4 Cerrado

CAUSALES DE DEVOLUCIÓN
DIRECCIÓN DEFICIENTE ☐ CERRADO ☒
DESCONOCIDO ☐ REHUSADO ☐
NO RESIDE ☐ FALLECIDO ☐
NO EXISTE EL No. ☐
FECHA 10-10-25
NOMBRE MOTORIZADO Johan R.
2 cerrado

CAUSALES DE DEVOLUCIÓN
DIRECCIÓN DEFICIENTE ☐ CERRADO ☒
DESCONOCIDO ☐ REHUSADO ☐
NO RESIDE ☐ FALLECIDO ☐
NO EXISTE EL No. ☐
FECHA 11-10-25
NOMBRE MOTORIZADO Johan Ramirez
3 cerrado