



4222000

Bogotá D.C.

Señora:

**DANIA CASTILLO**

Dirección Electrónica: lvethcastillo12056@gmail.com

BOGOTÁ, D.C. -

**Asunto:** Respuesta Petición 5758642025 - Bogotá Te Escucha

Respetada Señora Dania:

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. **5758642025** de fecha 21 de octubre de 2025, en la cual indica:

*"(...) Queja**Me acerque a las 7:05 am para solicitar un turno con la personería de Bogotá ya que requería radicar una conciliación, pero la mujer que me atendió en la fila prioritaria me dio mal el turno tuve que esperar 2 horas y preguntar, si no me hubiera acercado a preguntar no me atienden ya que me informaron que estaba mal solicitado el turno (...)" (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 Bosa.

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 realizó una retroalimentación con la servidora que realizó el proceso de atención, haciendo especial énfasis en las categorías prioritarias que se encuentran reconocidas en la normativa vigente, en el sistema de asignación de turnos y en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital para garantizar una atención digna a la ciudadanía en el marco del respeto mutuo que debe prevalecer en nuestro relacionamiento e interacciones.

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

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: 0fb77fe0-5d3a-4b69-bba6-fe59932a7d70

Cra 8 No. 10-65  
Código Postal 111711  
Tel: +57 (601) 381 3000  
[www.secretariageneral.gov.co](http://www.secretariageneral.gov.co)  
Info: Línea 195

**SECRETARÍA  
GENERAL**



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 GARCIA**  
**DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA**

Copia:

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: DIANA MILENA RIVAS GARCIA  
Revisó: YURY MARCELA MENDEZ ARIZA-  
Aprobó: ENRIQUE CUSBA GARCIA