



4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)

ANÓNIMO(A)

Email: No registra

Dirección: No registra

Asunto: Respuesta Petición 5969782025 - Bogotá Te Escucha

Respetado(a) Señor(a) anónimo(a):

En atención a su petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha con el No. **5969782025** de fecha 03 de noviembre de 2025, y recibida en nuestra entidad el 18 de noviembre de 2025, en la cual indica:

"...AHORA BIEN ME HE ACERCADO VARIAS VECES AL CADE CANDELARIA , AMERICAS Y BOSA Y LA VERDAD ES QUE ES UN DESORDEN PARA LA ENTREGA DE TURNOs LLAMO A LA LINEA 195 Y ME INDICAN QUE NO TIENEN AGENDAMIENTO DE PRETURNOS, COMO ES POSIBLE QUE UNA ENTIDAD DEL DISTRITO NO CUENTE CON ESTE SISTEMA PARA LAS PERSONAS QUE COMO MI CASO NO PUEDEN MADRUGAR A LAS 6 AM Y ESPERAR A QUE LO ATIENDAN HASTA LAS 11 AM ES DECIR TODO ESE TIEMPO AGUANTANDO HAMBRE FRIO DESEOS DE INGRESAR AL BAÑO EN FIN EN VERDAD ES ALGO INHUMANO QUE LES PASA..."

AGRADEZCO QUE POR FAVOR AVERIGUEN PORQUE TIENEN REGLAS INVENTADAS PARA NO ATENDER AL PUBLICO PARA PONER UNA QUEJA DEBE IR A BUSCAR POR TODO EL LUGAR EL BUZON NO HAY ESFERO NI HOJAS DE RECICLAGE EN LA MESA DEL SISBEN LE PREGUNTE A LA MORENA QUE ME REGALRA UN PEDAZO DE PAPEL Y RESPONDIO EN TONO FUERTE NO TENGO VAYA DONDE EL VIGILANTE QUE EL LE INDICA DONDE PUEDE COLOCAR LA QUEJA. SE SIENTEN DUEÑOS DE LA ATENCION Y SE CREEN CON DERECHO DE FALTARLE A RESPETO A HOMBRES MUJERES ANCIANOS AGRADEZCO QUE LA RESPUESTA LA PUBLIQUEN EN UN LUGAR VISIBLES EN TODOS LOS CADES PEQUEÑOS Y GRANDES GRACIAS (...) (SIC)"

Sobre el particular, me permito presentar a usted una disculpa por las molestias generadas por la situación descrita en la petición en los puntos de atención SuperCADE Américas, SuperCADE Bosa y CADE Candelaria.

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 para la atención con la Secretaría Distrital de Planeación en los SuperCADE Américas y SuperCADE Bosa se cuenta en cada punto de atención con un funcionario de la entidad, encargado de realizar el filtro y la orientación a la ciudadanía. De esta manera se define el preturno de atención conforme a la capacidad instalada. En el CADE Candelaria, la



entrega de turnos a la ciudadanía se efectúa por orden de llegada, no obstante, cuando se presenta una alta demanda de ciudadanos, se asignan preturnos por cada hora, con el fin de garantizar un proceso organizado y eficiente.

En este sentido, la entrega de turnos se realiza acorde a los protocolos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, haciendo especial énfasis en las categorías prioritarias para garantizar una atención digna a la ciudadanía en el marco del respeto mutuo que debe prevalecer en nuestro relacionamiento e interacciones.

Asimismo, se realiza retroalimentación al equipo de trabajo de los puntos de atención sobre la correcta aplicación de los lineamientos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, enfatizando la importancia de mantener la continuidad del servicio y prevenir inconvenientes en la gestión de turnos.

Por otra parte, se informa que desde el **portal de servicios de Bogotá** www.bogota.gov.co podrá agendar turno con la entidad Secretaría Distrital de Planeación en los puntos de atención de la Red CADE.

En relación al buzón de sugerencias en el CADE Candelaria, este se encuentra al lado del módulo de información y de entrega de turnos, en donde están presentes los servidores de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, quienes tienen la responsabilidad y la capacidad de brindar orientación y apoyo para diligenciar el formato establecido, el cual puede ser entregado a ellos o depositado en el buzón. Este formato constituye el insumo necesario para registrar y remitir su petición a la entidad competente, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - Bogotá Te Escucha.

Con respecto a la atención prestada por Secretaría Distrital de Planeación, su petición fue trasladada a través del portal de Bogotá Te Escucha con el fin de que la entidad emita respuesta de acuerdo con su competencia.

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.

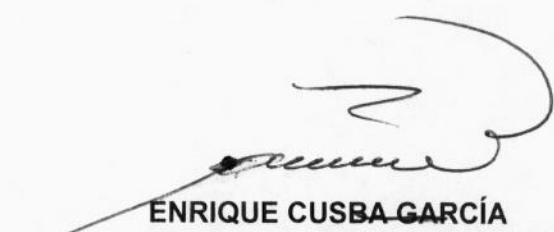
- **Línea 195:** atención telefónica disponible de domingo a domingo las 24 horas del día.
- **Chatico Bogotá:** ingrese al siguiente enlace <https://bogota.gov.co/>, y a mano derecha encontrará el ícono "CHATEA" para interactuar con un agente, o escriba a través de la línea de WhatsApp 316 0231524.



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: José Alejandro Peña/Diana Milena Rivas García/Mónica Arévalo Rey
Revisó: Yury Marcela Méndez Ariza
Aprobó: Enrique Cusba García

Cra 8 No. 10-65
Código Postal 111711
Tel: +57 (601) 3813000
www.secretariageneral.gov.co
Info: Línea 195



**SECRETARÍA
GENERAL**