



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL



No Radicado: **2-2026-2535**

Fecha: 04/02/2026 17:47:15

Destino: ANÓNIMO

Anexos: N/A

Copia: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)
ANÓNIMO
Ciudad

Asunto: Respuesta Petición **222362026** - Bogotá Te Escucha

Reciba un cordial saludo,

Teniendo en cuenta que a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *Bogotá Te Escucha* (<https://bogota.gov.co/servicios/bogota-te-escucha>), fue registrada su petición del 14 de enero de 2026 con el No. **222362026**, en la cual manifestó una inconformidad en el punto de atención SuperCADE Manitas.

En relación con este asunto, me permito presentar a usted una disculpa por la situación manifestada en la petición.

Al respecto, en el marco de las competencias legales y reglamentarias dispuestas en el artículo 34 numeral 6 del Decreto Distrital 640 de 2025, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, informa que la petición fue analizada al interior de la entidad, a partir de lo cual se revisó el marco normativo aplicable a la prestación del servicio a la ciudadanía y se adoptaron acciones orientadas al mejoramiento continuo.

Dentro de las acciones definidas se encuentra el refuerzo en la apropiación y cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, así como la reiteración de los lineamientos relacionados con la adecuada prestación del servicio en los puntos de atención, con el propósito de garantizar una atención oportuna, respetuosa y acorde con los estándares establecidos, fortaleciendo así la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional.

Agradecemos sus observaciones, las cuales constituyen un insumo fundamental para el fortalecimiento permanente de la calidad del servicio y el respeto en la atención a la ciudadanía.

Sea esta la ocasión para dejar a su disposición los siguientes medios cuando requiera acceder a información relacionada con la oferta distrital, nacional, pública y privada de entidades que hacen presencia en la Red CADE:



Presencial	Telefónico	Virtual
SuperCADE Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Sábado 8:00 a.m. a 12:00 m.	Línea 195 Domingo a domingo las 24 horas del día.	www.bogota.gov.co
CADE Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m.		Chatico Bogotá Ingrese al ícono "CHATICO" en https://bogota.gov.co/ para interactuar con un agente o escriba al WhatsApp 316 0231524. Lunes a viernes 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábados 7:00 a.m. a 12:00 m.

Atentamente,



ENRIQUE CUSBA GARCÍA

Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Ricardo Aguilar Correales

Revisó: Yury Marcela Méndez Ariza - Claudia Lorena Usuga Gil - Yenifer Osorio Yara

Aprobó: Enrique Cusba García