



4222000

Bogotá D.C.,

Señor (a)
ANÓNIMO
Ciudad

Asunto: Respuesta Petición **7187562025**- Bogotá Te Escucha

Reciba un cordial saludo,

Teniendo en cuenta que a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha (<https://bogota.gov.co/servicios/bogota-te-escucha>), fue registrada su petición del 26 de diciembre de 2025 con el No. **7187562025**, en la cual manifestó la inconformidad de una de las funcionarias del punto de atención SuperCADE SOCIAL.

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 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 han tomado las medidas pertinentes para subsanar esta situación, realizando un llamado de atención y retroalimentación a la funcionaria directamente implicada en el suceso, debido a que no implementó los lineamientos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, en donde se encuentran los principios del servicio que se traducen en la importancia de contener y acompañar con sensibilidad, reaccionar oportunamente ante las situaciones que se presentan y hacer de cada interacción un espacio de servicio digno, respetuoso, transparente y efectivo.

Sin embargo, se llevará un seguimiento, con el fin de tomar las medidas preventivas y correctivas haciendo énfasis en lo establecido en esta Dirección, en el ejercicio y desempeño de las funciones de los servidores de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá asignados a la Red CADE.



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.		www.bogota.gov.co
CADE Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	Línea 195 Domingo a domingo las 24 horas del día.	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,

JAVIER ANDRES ORTIZ CORNEJO
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Roberto Carlos Narváez Vergara
Revisó: Yury Marcela Méndez Ariza
Aprobó: Javier Andrés Ortiz Cornejo

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



SECRETARÍA
GENERAL