



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERALNo Radicado: **2-2026-7676**

Fecha: 25/03/2026 16:52:21

Destino: NELSON JIMENEZ VELOZA

Anexos: N/A

Copia: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor
Nelson Jiménez Veloza

Ciudad

Asunto: Respuesta Petición **1753142026** - Bogotá Te Escucha**Referenciado:** 1-2026-9455

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 09 de marzo de 2026 con el No. **1753142026**, en la cual manifestó una inconformidad en el punto de atención SuperCADE CAD.

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

Al respecto, es importante señalar que, 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 tiene a su cargo la administración y coordinación del funcionamiento de los puntos de atención de la Red CADE. No obstante, la definición de los procedimientos, requisitos y mecanismos de atención de los trámites y servicios corresponde directamente a cada una de las entidades que hacen presencia en dichos puntos.

Es de mencionar que, según el numeral 4° del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, es un deber de las autoridades establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio. Lo anterior, con el fin de que las entidades distritales puedan brindar a la ciudadanía una verdadera atención desde los diferentes enfoques, es indispensable contar con un sistema de asignación de turnos que permita caracterizar a las personas que acuden al punto de atención, y de esta forma poder utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones que permitan mejorar el servicio.



Sin embargo, la distribución de turnos, la priorización de la atención y las modalidades de prestación del servicio son definidas directamente por cada entidad, de acuerdo con su capacidad operativa, disponibilidad de personal y lineamientos institucionales.

Con el fin de brindar claridad sobre la atención del servicio de la *Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP* en el *SuperCADE CAD*, se informa que esta entidad presta el servicio mediante agendamiento, por lo cual, al revisar en el sistema, no se encontró una solicitud de agendamiento registrada a su nombre, por lo que en esta ocasión no fue posible asignarle un turno. Cabe señalar que la entidad dispone adicionalmente de cinco (5) turnos prioritarios diarios, los cuales se asignan de acuerdo con la capacidad operativa.

En ese sentido, en relación con la petición que desea radicar a la **Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP**, se informa que su petición fue trasladada a dicha entidad mediante radicado SIGA No. 2-2026-6077, con el fin de que, en el marco de sus competencias, pueda brindar una respuesta de fondo.

Adicionalmente, entendemos su inconformidad respecto al turno presencial y queremos informarle que, además del canal presencial, usted cuenta con la posibilidad de radicar peticiones a través del canal virtual <https://bogota.gov.co/servicios/bogota-te-escucha>, el cual está habilitado permanentemente para garantizar el ejercicio pleno de su derecho. De esta manera, puede presentar sus solicitudes (cuando requiera) sin necesidad de esperar un turno físico y con la misma validez jurídica.

Agradecemos su valioso aporte, el cual nos permite seguir fortaleciendo la calidad de la atención y el respeto en el servicio.

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: Marisol Rozo M
Revisó: Yury Marcela Méndez Ariza
Aprobó: Enrique Cusba García