



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2026-16691

Fecha: 25/06/2026 15:10:03

Destino: ANÓNIMO

Anexos: N/A

Copie: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)
ANÓNIMO
Ciudad

Asunto: Respuesta Petición 3964862026- SIGA 1-2026-23379

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 3 de junio de 2026 con el No. **3964862026**, en la cual manifestó una inconformidad de los puntos de atención de la RedCADE.

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 se han tomado medidas inmediatas basadas en la Directiva 010 de 2025 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., donde expone los *Lineamientos para la Implementación de la actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía - Versión 3 en las Entidades y Organismos del Distrito Capital* (publicada en la página web de nuestra entidad, en el siguiente enlace <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/normativa-aplicable/directivas>), por medio de los cuales se está reforzando con todo el equipo de la Red CADE los protocolos de atención, el uso adecuado de la imagen institucional y el orden en los espacios de atención.

Asimismo, se coordinará un plan de mejora con la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en la que se genere un seguimiento al servicio con las entidades presentes en el Super CADE Bosa, con el propósito de garantizar que la atención brindada a los/as colaboradores/as y servidores/as se base en el respeto mutuo y comunicación efectiva, de tal modo que se establezcan ambientes laborales empáticos y eficientes.

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: Jackeline Molina Ríos
Revisó: Jackeline Molina Ríos
Aprobó: Enrique Cusba García