



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2026-25409

Fecha: 14/09/2026 08:50:18

Destino: ANONIMO

Anexos: N/A

Copia: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)
ANONIMO
Ciudad**Asunto:** RESPUESTA PETICIÓN 6310042026 - BOGOTÁ TE ESCUCHA

Reciba un cordial saludo,

En relación con la petición que presentó recientemente en la Línea 195, se informa que fue radicada para su consulta y seguimiento en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *Bogotá Te Escucha* (<https://bogota.gov.co/servicios/bogota-te-escucha>), con el número que aparece referenciado en el asunto.

Considerando lo anterior, me permito ofrecerle una disculpa por la situación manifestada y 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 actúa como facilitadora de espacios físicos a través de la RedCADE (SuperCADE y CADE), brindando condiciones logísticas y operativas para que las entidades del orden distrital, nacional y algunas empresas privadas puedan atender directamente a la ciudadanía con su propio personal.

Es importante precisar que el SuperCADE Bosa tiene dentro de sus funciones la administración del punto de atención y la gestión relacionada con la entrega y organización de los turnos, facilitando el acceso de la ciudadanía a los servicios de las diferentes entidades presentes.

Los tiempos de atención y la dinámica que se desarrolla al interior de cada módulo corresponden a la gestión propia de cada entidad, de acuerdo con la naturaleza y particularidades de los servicios que presta, así como sus condiciones operativas.

Respecto a la atención preferencial, ésta se aplica de conformidad con lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, que contempla el derecho de determinados grupos poblacionales a recibir atención especial y prioritaria, entre ellos las personas mayores, personas con discapacidad, mujeres gestantes, entre otros. Estas medidas buscan garantizar los derechos de quienes requieren atención preferencial, procurando mantener un adecuado orden en la prestación del servicio.



Frente a sus propuestas relacionadas con el incremento de personal, capacidad de atención y demás aspectos asociados a la prestación del servicio, nos permitimos señalar que su implementación y definición corresponde a los criterios y posibilidades operativas de la Dirección De Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, en el marco de su autonomía para la organización de los servicios que presta.

Conforme lo anterior y con el fin de ofrecerle una respuesta de fondo, su solicitud fue trasladada mediante el Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA) con el radicado 2-2026-24573 a la **Dirección De Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN**, en calidad de entidad competente para atender su requerimiento.

Finalmente, reiteramos nuestro compromiso con garantizar una atención adecuada a la ciudadanía, promoviendo que la prestación de los servicios se realice bajo criterios de calidad, oportunidad, respeto, empatía y enfoque diferencial.

Por otra parte, con el fin de facilitar el acceso a la información, dejo a su disposición los siguientes medios, a través de los cuales podrá consultar la oferta distrital, nacional, pública y privada de las 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: Rafael Andres Montoya Troncoso
Revisó: Yury Marcela Méndez Ariza
Aprobó: Enrique Cusba García