



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2026-28019

Fecha: 07/10/2026 16:05:57

Destino: ANÓNIMO

Anexos: N/A

Copia: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)
ANÓNIMO
Ciudad

Asunto: RESPUESTA PETICIÓN 6979552026 - 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, informa que, la Red CADE cuenta con 22 puntos de atención en el Distrito Capital (13 CADE y 9 SuperCADE) prestando servicio a la ciudadanía de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m (Sábados en SuperCADE). Cada punto cuenta con una oferta de servicios específica y la cual está determinada por la cobertura y capacidad operativa de cada una de las entidades con presencia en la Red CADE, de tal manera que es necesario verificar la disponibilidad de servicio en cada uno de los puntos.

En el caso particular, el CADE Muzu cuenta con la siguiente oferta:

ENTIDAD	HORARIO
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PROSPERIDAD SOCIAL	Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:15 p.m.
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO (Código de Policía)	Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN SDP - SISBEN	Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.
RECAUDO DE VALORES S.A.S. - REVAL S.A.S	Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m.



Es importante señalar que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., a través de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía administra el canal presencial promoviendo espacios de encuentro entre las entidades y la ciudadanía, con el objetivo de aportar en la desconcentración administrativa, llevando los tramites y servicios a los territorios. Sin embargo, cada entidad define de manera autónoma su presencia en los puntos de atención, de acuerdo con sus capacidades institucionales y sus políticas de servicio. Asimismo, la oferta disponible en cada punto depende de la infraestructura y de los espacios físicos con los que se cuenta para la ubicación de las entidades.

En cuanto al desempeño de las funciones del personal de la Secretaria General, en la próxima sesión de trabajo en equipo y seguimiento al servicio, se reforzarán las disposiciones del "Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital" respecto a los lineamientos del protocolo de atención para el canal presencial y especialmente en lo relacionado al contacto con la ciudadanía en el momento de atención y donde se indica: *"No distraerse mientras se presta servicio a la ciudadanía, especialmente no contestar o chatear en el celular, ni usar audífonos."*, enfatizando la actitud de servicio, así como el estado de atención y concentración durante el horario laboral.

Respecto a las observaciones relacionadas con Recaudos De Valores S.A.S – REVAL, su petición fue trasladada al banco mediante el Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA), con radicado 2-2026-27250. Asimismo, las observaciones asociadas a VANTI S.A. ESP fue remitida a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *Bogotá Te Escucha*, con el fin de que sean atendidas directamente por la entidad competente.

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.

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 Ingresa al ícono "CHATICO" en https://bogota.gov.co/ para interactuar con un agente o escribe 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 GARCIA

DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Proyectó: Duván Andrés Lozano Beltrán

Revisó: Bibiana Ravelo Piñeros – Yury Marcela Méndez Ariza

Aprobó: Enrique Cusba García