



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2026-28391

Fecha: 09/10/2026 16:40:09

Destino: MARIA AURORA PULECIO

Anexos: N/A

Copia: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señora

MARIA AURORA PULECIO QUIÑONES

Dirección: Carrera 10 A #37-52 Sur

Ciudad

Asunto: RESPUESTA PETICIÓN 7034532026 - BOGOTÁ TE ESCUCHA

Reciba un cordial saludo,

En relación con la petición que presentó recientemente en el CADE Muzu, 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, acorde con su observación frente a la disposición para el servicio del personal de la Secretaria General en el CADE Muzu, se realizaran las recomendaciones formales al equipo de trabajo y se reforzaran 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 con el 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.

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

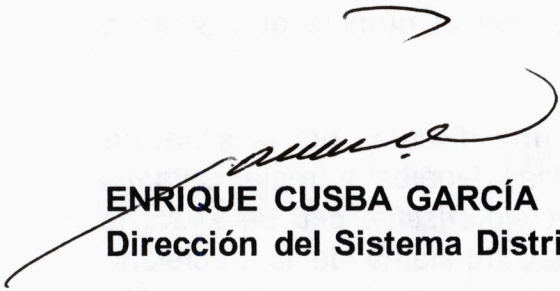
Por otra parte, con el fin de facilitar el acceso a la información, dejo a su disposición los siguientes medios, a través de los cuales podrá consultar la oferta



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 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: Duván Lozano Beltrán

Revisó: Yury Marcela Méndez Ariza - Sindy Griselly Cuervo Gomez

Aprobó: Enrique Cusba García