



SECRETARÍA
GENERAL

**INFORME – SISTEMA DE PETICIONES
CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA**

**DIRECCIÓN DEL
SISTEMA
DISTRITAL DE
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
D.S.D.S.C.**

**INFORME – SISTEMA DE PETICIONES
CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA
BOGOTÁ D.C. MAYO - JUNIO 2021.**

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME – SISTEMA DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

DIRECCIÓN DEL
SISTEMA
DISTRITAL DE
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
D.S.D.S.C.

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO

PETICIONES GESTIONADAS POR DEPENDENCIA

CANALES DE INTERACCIÓN

PETICIONES REGISTRADAS MEDIANTE LA LINEA 195

PETICIONES REGISTRADAS POR PUNTO DE ATENCIÓN

PETICIONES POR ENTIDAD

VARIOS

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME – SISTEMA DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

DIRECCIÓN DEL
SISTEMA
DISTRITAL DE
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
D.S.D.S.C.

OBJETIVO

Exponer la gestión realizada durante el bimestre mayo y junio 2021 en relación al manejo del sistema de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha, como finalidad de aportar a la construcción de un documento para apoyo en la toma de decisiones de la Dirección del sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME – SISTEMA DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

DIRECCIÓN DEL
SISTEMA
DISTRITAL DE
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
D.S.D.S.C.

De acuerdo al reporte generado por el sistema Bogotá te escucha, se consolida y emiten las siguientes tablas y datos de información.

1. Peticiones gestionadas por dependencia.

DEPENDENCIA HIJA	MAYO	JUNIO
4221 CADE Candelaria	1	1
4223 CADE Fontibon	10	8
4224 CADE Kennedy	4	6
4228 CADE Muzu	3	4
4230 CADE Plaza de las Americas	-	3
4231 CADE Santa Helenita	7	3
4232 CADE Santa lucia	-	2
4234 CADE Suba	10	3
4236 CADE Tunal	6	6
4250 SUPERCAD 20 de julio	5	15
4252 SUPERCAD Bosa	-	3
4253 SUPERCAD CAD	30	43
4256 SUPERCAD Suba	34	33
4257 SUPERCAD Engativa	12	2
4259 SUPERCAD Manitas	17	14
4273 Linea 195 - Servicio a la Ciudadania	11	19
4227 CADE Los luceros	1	-
4251 SUPERCAD Americas	2	-
4235 CADE Toberin	2	-
4254 SUPERCAD Calle 13	5	-
4258 SUPERCAD Social	2	-
(en blanco)	239	157
Total general	401	322

Tomando como referencia las peticiones con fecha de ingreso mayo y junio, encontramos que, para el período del mes de mayo de 2021 se gestionaron 401 peticiones en la plataforma Bogotá te escucha y para el mes de junio de 2021, 322, entre los cuales incluyen los registros, traslados, asignaciones, etc.... los cuales corresponden a 437 peticiones bimestrales, 239 para mayo y 198 para el mes de junio.

Los primeros cinco lugares están dados de la siguiente manera:

Para el bimestre mayo - junio, la mayor cantidad de gestiones fueron realizadas en la dependencia hija que aparece en blanco la cual corresponde a requerimientos gestionados por SuperCADE Virtual y usuario de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el SuperCADE CAD se encuentra en segundo lugar, seguido de SuperCADE Suba, en cuarto lugar, SuperCADE

Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME – SISTEMA DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

DIRECCIÓN DEL
SISTEMA
DISTRITAL DE
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
D.S.D.S.C.

Manitas y finalmente en quinto lugar Línea 195 – Servicio a la Ciudadanía. En la gestión se encuentran principalmente registros, asignaciones y traslado a entidades distritales y nacionales.

DEPENDENCIA HIJA	MAYO Y JUNIO
(en blanco)	396
4253 SUPERCADDE CAD	73
4256 SUPERCADDE Suba	67
4259 SUPERCADDE Manitas	31
4273 Línea 195 - Servicio a la Ciudadanía	30
4250 SUPERCADDE 20 de julio	20
4223 CADE Fontibon	18
4257 SUPERCADDE Engativa	14
4234 CADE Suba	13
4236 CADE Tunal	12
4224 CADE Kennedy	10
4231 CADE Santa Helenita	10
4228 CADE Muzu	7
4254 SUPERCADDE Calle 13	5
4230 CADE Plaza de las Américas	3
4252 SUPERCADDE Bosa	3
4221 CADE Candelaria	2
4232 CADE Santa Lucía	2
4251 SUPERCADDE Américas	2
4235 CADE Toberín	2
4258 SUPERCADDE Social	2
4227 CADE Los Luceros	1
Total general	723

Por su parte, como canal de atención telefónico, la Línea 195 registra un gran número de peticiones, en consecuencia, de la situación coyuntural de salud pública Covid-19, en la cual varias entidades no están atendiendo presencialmente. Dentro de ellas, se encuentran traslado a entidades distritales, atención recibida por parte de los agentes de la línea 195, información errónea o desactualizada e interrupciones de la comunicación. No obstante, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía implementa acciones con el fin de mitigar estos requerimientos.

2. Canales de Interacción.

El registro de las peticiones ciudadanas de la RedCADE en el Sistema Bogotá te escucha, como consecuencia de la emergencia de salud presentada por COVID-19, cuentan con una mayor participación para el canal Aplicación móvil, E-mail y Web. Tales registros están dados de la siguiente manera:

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA GENERAL

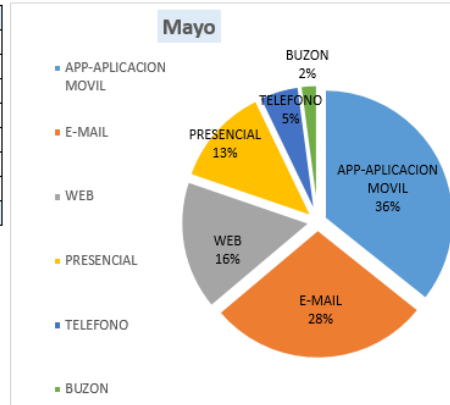
INFORME – SISTEMA DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRICTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA D.S.D.S.C.

Mayo:

Aplicación móvil 36%, E-mail 28%, Web 16%, presencial 13%, telefónico 5%, por su parte buzón cuenta con 5 peticiones y escrito con 1.

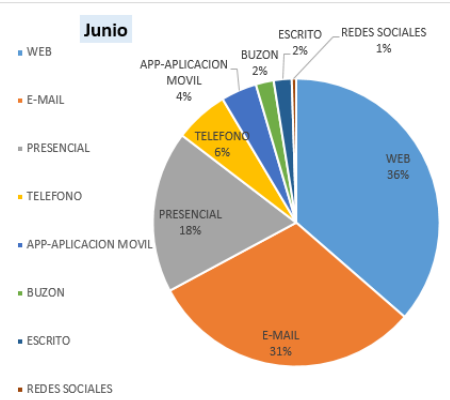
Canal	Mayo	%
APP-APLICACION MOVIL	85	36%
E-MAIL	67	28%
WEB	39	16%
PRESENCIAL	30	13%
TELEFONO	12	5%
BUZON	5	2%
ESCRITO	1	0%
Total general	239	0%



Junio:

Web 36%, E-mail 31%, presencial 18%, telefónico 6%, Aplicación móvil 4%, buzón y escrito 2% y redes sociales 1%.

Canal	Junio	%
WEB	72	36%
E-MAIL	61	31%
PRESENCIAL	36	18%
TELEFONO	12	6%
APP-APLICACION MOVIL	8	4%
BUZON	4	2%
ESCRITO	4	2%
REDES SOCIALES	1	1%
Total general	198	100%



2. Peticiones registradas mediante la línea 195.

Durante el mes de mayo de 2021, se registraron 1140 peticiones mediante el canal telefónico línea 195. El informe que genera el aplicativo, relaciona como primer lugar "en blanco" las cuales corresponden a peticiones que no se trasladan, sino por el contrario son asignadas ej: Sec. General, en segundo lugar, las trasladadas a Secretaría Distrital de Hacienda, seguido de Secretaría Distrital de Planeación, posterior Secretaría Distrital de Movilidad y como quinto lugar Secretaría de Salud.

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME – SISTEMA DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

DIRECCIÓN DEL
SISTEMA
DISTRITAL DE
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
D.S.D.S.C.

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición
Usuarios Asesores Línea 195	1140
Total general	1140

Como total general en la siguiente tabla se registran 2906 peticiones, esto teniendo en cuenta que de las 1140 peticiones registradas por el canal telefónico la mayoría se traslada a más de una entidad competente.

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición
(en blanco)	1160
SECRETARIA DE HACIENDA	629
SECRETARIA DE PLANEACION	612
SECRETARIA MOVILIDAD	206
SECRETARIA DE SALUD	99
SECRETARIA DE EDUCACION	39
SECRETARIA DE GOBIERNO	38
SECRETARIA DE SEGURIDAD	18
ACUEDUCTO - EAB	16
SECRETARIA DEL HABITAT	10
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	10
UAESP	8
IDU	7
VEEDURIA DISTRITAL	7
CAPITAL SALUD EPS	7
CODENSA	7
CATASTRO	5
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	4
PERSONERIA DE BOGOTA	4
SECRETARIA DE AMBIENTE	4
GAS NATURAL	3
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	3
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	3
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	2
SECRETARIA DE CULTURA	1
IDRD	1
SUBRED NORTE	1
SUBRED CENTRO ORIENTE	1
IDIGER	1
Total general	2906

Durante el mes de junio de 2021, se registraron 970 peticiones mediante el canal telefónico línea 195. El informe que genera el aplicativo, relaciona como primer lugar "en blanco" las cuales corresponden a peticiones que no se trasladan, sino por el contrario son asignadas ej: Sec. General, en segundo lugar, las trasladadas a Secretaría Distrital de Hacienda, seguido de Secretaría Distrital de Planeación, posterior Secretaría Distrital de Movilidad y como quinto lugar Secretaría de Salud.

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición
Usuarios Asesores Línea 195	970
Total general	970

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME – SISTEMA DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

DIRECCIÓN DEL
SISTEMA
DISTRITAL DE
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
D.S.D.S.C.

Como total general en la siguiente tabla se registran 2515 peticiones, esto teniendo en cuenta que de las 970 peticiones registradas por el canal telefónico la mayoría se traslada a más de una entidad competente.

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición
(en blanco)	1003
SECRETARIA DE HACIENDA	589
SECRETARIA DE PLANEACION	483
SECRETARIA MOVILIDAD	130
SECRETARIA DE SALUD	86
SECRETARIA DE GOBIERNO	48
SECRETARIA DE EDUCACION	20
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	19
SECRETARIA DE SEGURIDAD	18
SECRETARIA DEL HABITAT	14
ACUEDUCTO - EAB	13
SECRETARIA DE AMBIENTE	12
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	11
PERSONERIA DE BOGOTA	10
VEEDURIA DISTRITAL	10
CODENSA	10
UAESP	7
GAS NATURAL	5
IDU	4
CATASTRO	4
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	3
IDIGER	3
IDRD	2
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2
CAPITAL SALUD EPS	2
CONCEJO DE BOGOTA	1
SUBRED NORTE	1
SUBRED CENTRO ORIENTE	1
SUBRED SUR OCCIDENTE	1
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1
TRANSMILENIO	1
SUBRED SUR	1
Total general	2515

4. Peticiones registradas por punto de atención.

Mayo

En la clasificación por punto de atención, se observa que el mayor número de peticiones se registraron por SuperCADE Virtual, seguido por Web Service, en tercer lugar, SuperCADE Suba, posterior lugar Punto de atención y radicación – Palacio Liévano.

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME – SISTEMA DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

DIRECCIÓN DEL
SISTEMA
DISTRITAL DE
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
D.S.D.S.C.

Punto atención	Total
SuperCADE Virtual	85
WEB SERVICE	34
SUPERCADÉ SUBA	30
PUNTO DE ATENCION Y RADICACION - PALACIO LIEVANO	14
SUPERCADÉ CAD	13
LINEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	12
CADE SUBA	10
CADE FONTIBON	8
SUPERCADÉ ENGATIVA	6
(en blanco)	5
SUPERCADÉ 20 DE JULIO	5
CADE SANTA HELENITA	3
CADE MUZU	3
CADE KENNEDY	2
SUPERCADÉ CALLE 13	2
CADE TOBERIN	1
www.bogota.gov.co/	1
CADE LA GAITANA	1
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1
CADE CANDELARIA	1
SUPERCADÉ AMERICAS	1
CENTRO DIGNIFICAR TERMINAL	1
Total general	239

Junio

En la clasificación por punto de atención, se observa que el mayor número de peticiones se registraron por Web Service, seguido por SuperCADE Suba, en tercer lugar, SuperCADE CAD, posterior lugar Punto de atención y radicación – Palacio Liévano.

Punto atención	Total
WEB SERVICE	61
SUPERCADÉ SUBA	32
SUPERCADÉ CAD	20
PUNTO DE ATENCION Y RADICACION - PALACIO LIEVANO	15
(en blanco)	13
LINEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	12
SUPERCADÉ 20 DE JULIO	9
SuperCADE Virtual	8
CADE MUZU	7
CADE FONTIBON	6
CADE KENNEDY	3
CADE SANTA HELENITA	3
CADE SUBA	3
CADE PLAZA DE LAS AMERICAS	1
CADE SANTA LUCIA	1
PUNTO DE ATENCION - C4	1
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1
SUPERCADÉ BOSA	1
SUPERCADÉ ENGATIVA	1
Total general	198

Por su parte la mayoría de los temas en las diferentes tipologías de las peticiones ciudadanas, están relacionadas con mantenimientos viales, emergencia de salud por COVID-19, solicitudes de ayudas por subsidios y consultas ciudadanas a diferentes entidades distritales y nacionales.

5. Peticiones por Entidad.

Mayo

El informe que genera el aplicativo, relaciona como primer lugar "en blanco" peticiones las cuales no se trasladaron, sino por el contrario son asignadas a Secretaría General, como segundo lugar se encuentra IDU, posterior Secretaría Distrital de Gobierno, seguido de Secretaría Distrital de Planeación y, en quinto lugar, Unidad de Mantenimiento Vial.

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME – SISTEMA DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

DIRECCIÓN DEL
SISTEMA
DISTRITAL DE
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
D.S.D.S.C.

Entidad que recibe	Total
(en blanco)	157
IDU	64
SECRETARIA DE GOBIERNO	42
SECRETARIA DE PLANEACION	24
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	21
UAESP	19
SECRETARIA MOVILIDAD	15
GAS NATURAL	10
ENTIDAD NACIONAL	7
CODENSA	6
PERSONERIA DE BOGOTA	4
SECRETARIA DE HACIENDA	4
SECRETARIA DEL HABITAT	4
ACUEDUCTO - EAB	3
CATASTRO	3
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3
SECRETARIA DE SALUD	3
SECRETARIA JURIDICA	3
IDPYBA	2
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1
SUBRED NORTE	1
TRANSMILENIO	1
Total general	401

Junio

El informe que genera el aplicativo, relaciona como primer lugar "en blanco" peticiones las cuales no se trasladaron, sino por el contrario son asignadas a Secretaría General, como segundo lugar se encuentra Secretaría Distrital de Planeación, posterior Secretaría Distrital de Hacienda, seguido de Gas Natural, y, en quinto lugar, Secretaría Distrital de Gobierno.

Entidad que recibe	Total
(en blanco)	245
SECRETARIA DE PLANEACION	20
SECRETARIA DE HACIENDA	10
GAS NATURAL	9
SECRETARIA DE GOBIERNO	6
UAESP	5
CATASTRO	4
CODENSA	3
ENTIDAD NACIONAL	3
TRANSMILENIO	3
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2
PERSONERIA DE BOGOTA	2
SECRETARIA MOVILIDAD	2
ACUEDUCTO - EAB	1
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1
IDPYBA	1
IDU	1
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	1
SECRETARIA DE EDUCACION	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1
SECRETARIA DEL HABITAT	1
Total general	322

Varios

Adicionalmente, se encuentra que el número de peticiones cerradas por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, por respuesta definitiva para el bimestre fue de 100 peticiones (48 para mayo y 52 para junio).

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME – SISTEMA DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

DIRECCIÓN DEL
SISTEMA
DISTRITAL DE
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
D.S.D.S.C.

SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	MAYO	JUNIO
4273 Línea 195 - Servicio a la Ciudadanía	31	17
(en blanco)	17	35
TOTAL GENERAL	48	52

Los contenidos de dichos requerimientos ciudadanos corresponden a consultas ciudadanas dadas por la actual emergencia de salud en el país COVID-19, también peticiones relacionadas con el portafolio de servicios de los puntos presenciales de la RedCADE. En algunas peticiones, se presentaron casos reiterativos como: felicitaciones y quejas funcionarios Red CADE, requerimientos relacionados con la línea 195 (Disponibilidad de agendas Hacienda, demoras en la atención, felicitaciones y quejas por el servicio recibido por los asesores).

Como planes de mejora de acuerdo a lo evidenciado en los requerimientos allegados a esta dirección, se realizaron las siguientes actividades.

- En atención a la petición de radicado 1516292021 con respecto al manejo del tapabocas de acuerdo al protocolo de seguridad y al uso del celular en el punto de atención por un funcionario, se realizó una retroalimentación en el CADE Los Luceros el día 13 de mayo de 2021, sobre la utilización del tapabocas recordando las normas vigentes, dado que en la Secretara General existe rigurosidad en el cumplimiento del manejo de los protocolos de bioseguridad, así mismo se retroalimentó para que module la voz, toda vez que su tono de voz es alto y en oportunidades puede ser mal interpretado por la ciudadanía. Así mismo, de acuerdo a lo expuesto, sobre la manipulación del celular, los funcionarios se comprometieron a tener un manejo adecuado del celular en horas laborales.
- De acuerdo a las quejas presentadas por la gestión realizada por la funcionaria de Personería de Bogotá, para el servicio de asuntos jurisdiccionales en el SuperCADE CAD. Se envió un correo electrónico al Personero Delegado para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales Juan Javier Cabello Daza, solicitando intervención, con el fin de que se pueda dar cumplimiento a la demanda de atención que realiza la ciudadanía, dado que se han evidenciado apertura de atención en hora posterior a la definida por la Personería de Bogotá. Así mismo, se notificó que el día 20 de mayo de 2021, siendo las 8:07 am aún no hace presencia en el punto la/el Profesional designada/o para la atención a la ciudadanía y ya han sido solicitados varios turnos, teniendo en cuenta que el servicio inicia a las 7:00 am.
- El día 22 de junio de 2021, la directora de servicio a la ciudadanía Yanneth Romero, remitió un correo electrónico a los profesionales responsables de punto de atención de la Red CADE, con instrucciones para el correcto diligenciamiento del FT 229 de peticiones ciudadanas interpuestas a través del canal presencial.
- En atención a los requerimientos recibidos por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través del sistema de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha, bajo número de radicados 1812632021 (SuperCADE CAD) y 1758682021 (CADE Kennedy) cuyo asunto corresponde a quejas por la atención prestada por parte de los guardas de seguridad, la directora de servicio a la ciudadanía remitió un correo electrónico a la Subdirectora de

Ciudad No. 111655
Codigo postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME – SISTEMA DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

DIRECCIÓN DEL
SISTEMA
DISTRITAL DE
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
D.S.D.S.C.

Servicios Administrativos Marcela Manrique, con el fin de que sea recordado a la empresa de seguridad el manual de atención a la ciudadanía del Distrito Capital en los puntos presenciales de la RED CADE, el cual es una guía para los trabajadores, sobre qué hacer y cómo lograr que los ciudadanos reciban un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención, presencial, telefónico y virtual. De la misma manera, es importante señalar que atendiendo el rol y las funciones y responsabilidades específicas de los servidores que prestan sus servicios en cada punto de atención, el primer servidor en establecer contacto con la ciudadanía es el anfitrión quien debe dar la bienvenida a la entidad, preguntar al ciudadano que trámite desea realizar o qué servicio requiere y direccionarlo al módulo de entrega de turnos correspondiente o al módulo de información, razón por la cual es importante recordar a la empresa de vigilancia que la información frente a los trámites y servicios prestados en el punto de atención debe realizarse a los servidores de la Secretaría General.

- En el SuperCADE Manitas, se registró un requerimiento de radicado 1742012021, en el cual no se orientó adecuadamente al peticionario sobre el registro de peticiones ciudadanas en el aplicativo de Bogotá Te Escucha, por lo tanto, el profesional responsable Juan Guillermo Ríos realizó una retroalimentación al personal de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, recordando los canales de atención dispuestos para que el ciudadano interponga sus requerimientos.
- Se remitió correo electrónico a Scotiabank Colpatria a razón del Incremento de peticiones referentes a falta de personal, se solicitó a la entidad validar esta situación, y de ser posible se incremente el número de cajeros en los puntos de atención, con el fin de dar cumplimiento al manual de servicio a la ciudadanía.

De esta manera damos cierre a las estadísticas del comportamiento bimensual de las peticiones ciudadanas competentes de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Para concluir, cabe resaltar que, en la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se están adelantando planes de acción y propuestas para mejoras continuas, para fortalecer la prestación del servicio, tanto en la RED CADE como en los demás canales de atención, con el fin de hacer más efectiva la atención y mejorar la experiencia de servicio a la ciudadanía.

Wendy Huertas Quintero
Gestora Peticiones Bogotá Te Escucha - DSDSC

Proyectó: Wendy Huertas Quintero
Revisó: Andrea Torres
Aprobó: Yanneth Moreno

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.