

Bogotá D.C.

Señor:

ANDRÉS MARTINEZ

Dirección: CARRERA 13 Nro 52 13 NORTE

BOGOTA, D.C. - BOGOTA, D.C.

Asunto: RESPUESTA A QUEJA RADICADO SIGA 1-2026-11101 Y RADICADO BOGOTÁ TE
ESCUCHA 1633342026 DEL 9 DE MARZO DEL 2026

Respetado señor Andrés Martínez:

Desde la Secretaría Distrital del Hábitat, lamentamos la experiencia insatisfactoria que describe en su comunicación. Agradecemos que nos haya compartido su percepción, ya que sus aportes son fundamentales para identificar oportunidades de mejora en la prestación de nuestros servicios.

Respecto a los hechos mencionados, nos permitimos informarle que, tras verificar la programación del 9 de marzo, el servicio de atención ciudadana en dicho punto fue brindado por el colaborador Jorge Mario Cardona Castro. Dado que usted hace referencia a una funcionaria, es muy probable que la persona a la que se refiere pertenezca a otra de las entidades que operan en el SuperCADE de las Américas.

No obstante, en nuestro compromiso con la excelencia, hemos iniciado una revisión interna para analizar el reporte y reforzar los protocolos de atención. Para nosotros, cada interacción con la ciudadanía es una oportunidad para garantizar un servicio basado en el respeto, la transparencia y la calidez.

Finalmente, le invitamos a hacer uso de nuestros canales oficiales de atención para futuros trámites, los cuales puede consultar en el siguiente enlace: [Canales de atención de la Secretaría Distrital del Hábitat](#). Le recordamos que todos nuestros servicios son directos y gratuitos, por lo que recomendamos evitar el uso de intermediarios.

Cordialmente,

LUISA MARIA BERNAL LOZANO

JEFE OFICINA DE PARTICIPACION Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

Copia:

Anexos Electrónicos: 0

Elaboró: MAYRA ALEJANDRA JAIME ARIAS

Revisó: ROBERTO CARLOS NARVAEZ CORTES-SERVICIO A LA CIUDADANIA -

Aprobó: LUISA MARIA BERNAL LOZANO