

Bogotá D.C.

Señor/a:

ANÓNIMO

Dirección: CARRERA 13 Nro 52 13 NORTE
BOGOTÁ, D.C. - BOGOTÁ, D.C.

Asunto: RESPUESTA A QUEJA RADICADO SIGA 1-2026-36682 Y RADICADO BTE 4559892026
DEL 3 DE JULIO DEL 2026

Respetado señor(a) anónimo(a):

Desde la Secretaría Distrital del Hábitat lamentamos la experiencia insatisfactoria que vivió el pasado 26 de junio en el SuperCADE Bosa. Agradecemos que compartiera lo sucedido, para identificar fallas y corregirlas a tiempo.

Al respecto, le informamos que el retraso en el inicio de la atención se debió a que el equipo de servicio se encontraba en una reunión interna programada para fortalecer sus habilidades en atención ciudadana. Aunque estas sesiones buscan fortalecer la calidad de nuestro servicio, somos conscientes de que debimos prever el impacto en los tiempos de espera y mantener informado el punto de atención de manera oportuna.

Situaciones como la descrita no reflejan nuestro compromiso de brindar un servicio eficiente, cálido y respetuoso. Por esta razón, le ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes y la pérdida de tiempo que esto le ocasionó.

Queremos informarle que ya estamos revisando la organización de estos espacios internos para tomar las medidas necesarias y evitar que afecten la atención al público en el futuro.

Le invitamos a conocer y hacer uso de nuestros canales oficiales de atención, disponibles en el siguiente enlace: [Canales de atención de la Secretaría Distrital del Hábitat](#). Evite intermediarios al momento de adelantar cualquier trámite ante la Entidad, ya que todos nuestros servicios son totalmente gratuitos.

Cordialmente,

LUISA MARIA BERNAL LOZANO
JEFE OFICINA DE PARTICIPACION Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

Copia:

Anexos Electrónicos: 1

Elaboró: MAYRA ALEJANDRA JAIME ARIAS - SERVICIO A LA CIUDADANIA

Revisó: ROBERTO CARLOS NARVAEZ CORTES-SERVICIO A LA CIUDADANIA

CLAUDIA ALEJANDRA REYES GARCIA-OFCINA DE PARTICIPACION Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

Aprobó: LUISA MARIA BERNAL LOZANO