



Bogotá D.C.,

Señor(a)  
**ANÓNIMO(A)**  
Ciudad**Asunto:** Respuesta petición No. **1992162022** de Bogotá te Escucha.

Respetado(a) Señor(a):

La Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se permite dar respuesta a la petición radicada en Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas, en el marco de sus funciones y competencias.

En atención a su solicitud, le informamos que en lo que respecta a las presuntas conductas de la servidora Bibiana Ravelo, la Secretaría General ha abierto espacios de comunicación con las áreas de calidad y entrenamiento del centro de contacto para mejorar los procesos de manera conjunta y participativa que permita mitigar las posibles diferencias y fortalecer las relaciones laborales entre las partes.

Adicional a esto, desde mayo del 2022 este ejercicio viene siendo acompañado por profesionales de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía para consensuar las posibles diferencias de criterios que se puedan presentar en los talleres de escucha, identificado fortalezas y aspectos que permitan una mejora continua de los procesos.

Ahora bien, es importante resaltar que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C contrata los servicios de administración de la Línea 195 a través de un contrato interadministrativo con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB; como administradores de dicho contrato debemos velar para que en el canal telefónico se dé cumplimiento a los principios de servicio establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía (Eficiencia, Eficacia, Efectividad, Calidad, Confiabilidad, Coherencia, Claridad y Calidez)

Es por esto que, la operación tiene establecidos procesos de evaluación para las llamadas e interacciones de chat que permiten identificar el cumplimiento de los ítems: atención telefónica, escucha activa, registro y entrega de la información necesaria, así como también errores críticos del negocio o del usuario final. Los documentos estipulados para dicho proceso son 1. Matriz de evaluación de servicio 2. Diccionario de conceptos y 3. Protocolo de atención.

Estos documentos establecen los parámetros claros de cumplimiento de cada uno de los ítems de gestión, por lo tanto, cualquier desviación genera un incumplimiento que afecta la nota de la evaluación del agente. Este proceso requiere de una rigurosa revisión, quienes intervienen en los talleres de escucha de llamadas aleatorias, deben estar debidamente calibrados para lograr una evaluación objetiva.

Es necesario precisar que, a través de los talleres de escucha, se generan hallazgos críticos y no críticos, los cuales permiten a la Secretaría General evaluar la calidad del servicio prestado por el operador y establecer acciones de mejora, que contribuyan con una prestación del servicio a la ciudadanía con calidad, es por esto que, esta tarea involucra un alto compromiso por quienes en ella intervienen, para lograr la plena satisfacción ciudadana.

Lo anterior, ha sido compartido con el propósito de dar a conocer el procedimiento de los talleres de escucha, el cual está encaminado a analizar de manera objetiva la calidad en el servicio de las atenciones de los agentes, no obstante, la Secretaría General ha designado a algunos servidores para acompañar este proceso, evitando la generación de opiniones subjetivas.

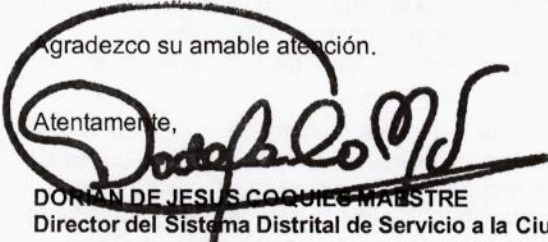
Finalmente, agradecemos el poner en conocimiento posibles situaciones que permiten mejorar la supervisión al convenio interadministrativo con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB.

Le recordamos que el horario de atención de la línea 195 es de domingo a domingo las 24 horas, donde puede obtener información sobre trámites, servicios y/o campañas; adicionalmente podrá realizar sus consultas a través de:

- ✓ Chat 195, ingresando a través del siguiente enlace <https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/> a mano derecha encontrará un ícono "CHATEA" para la interacción con un agente. Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 07:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 12:00. p.m.
- ✓ Video llamada 195, ingresando a través del siguiente enlace <https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/> a mano derecha encontrará un ícono "CHATEA", al ingresar al chat encuentra la opción video llamada en la cual puede interactuar a través de la cámara con un agente. El horario de atención de este servicio es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m.
- ✓ SuperCADE Virtual descargando la aplicación móvil Gobierno Abierto Bogotá, accediendo igualmente a servicios 100% virtuales.

Agradezco su amable atención.

Atentamente,



**DONNAN DE JESÚS COQUIES MAESTRE**  
Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Carmen Ampudia  
Revisó: Carol Vergara