

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)  
**ANÓNIMO**  
Ciudad

BOGOTÁ



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -  
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2022-11040

Fecha: 06/04/2022 15:07:68

Destino: ANÓNIMO

Anexos: N/A

Copia: N/A

[www.secretariageneral.gov.co](http://www.secretariageneral.gov.co)

**Asunto:** Respuesta petición No. **1129852022** de Bogotá te escucha.

Respetado(a) Señor(a):

La Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en el marco las competencias atribuidas mediante Decreto Distrital 140 de 2021, emite respuesta a la petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te escucha con el número del asunto, en los siguientes términos:

De conformidad con la información suministrada por parte del Operador de la Línea 195 y en atención a su petición, en la que se describe: *“Es muy molesto llamar a la línea 195 a preguntar cualquier cosa y que le hagan a uno preguntas de índole personal, tales como fecha de nacimiento?, sexo asignado al nacer?, pertenece a alguna etnia?, es víctima del conflicto armado?, presenta alguna discapacidad?, además cuando preguntan sexo asignado al nacer dan una opción de no binario, cuando eso es una identidad de género (la persona sapiente y consiente se identifica), no algo que se asigna cuando la persona nace, se solicita quitar ese tipo de preguntas que lo único que hacen es entrometerse en la vida íntima de las personas, además ustedes ya deben tener bases de datos donde saben quiénes son discapacitados (secretaría de salud), quienes tienen otras identidades de género (secretaría de la mujer), víctimas del conflicto armado (secretaría de gobierno).”* le comunicamos que:

Dentro de las acciones estratégicas de la Secretaría General, se consideró necesario establecer variables que detallen las particularidades de la ciudadanía, a partir del análisis de sus necesidades, intereses y expectativas. Su agrupación, de acuerdo con características básicas, facilita la toma de decisiones en política pública, el diseño de estrategias que respondan de manera acertada a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, la mejora continua y el logro de una gestión pública que evoluciona y se transforma al mismo ritmo de los cambios sociales de la ciudad.

Adicionalmente, las nuevas tecnologías amplían la frontera de posibilidades de la gestión pública, con mejores herramientas de análisis de datos que permiten a las directivas decidir acertadamente dónde, cuándo y cómo se pueden mejorar los

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



CO19/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



servicios prestados y los impactos de estas decisiones informadas (Tucker, 2004, DNP, 2021).

En estas transformaciones, la información estadística es un insumo de valor fundamental en el diseño, implementación y evaluación de los servicios prestados por organismos gubernamentales, que se referencian como un punto de partida para la mejora permanente, lo que permite una administración cercana, transparente, con capacidad de identificar y brindar soluciones con impactos en el bienestar de la ciudadanía.

En concordancia con lo anterior, a nivel nacional y distrital, existen diversos lineamientos que describen la importancia de realizar actividades de caracterización a la ciudadanía; dentro de estos documentos, se encuentra la *“Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados del Departamento Nacional de Planeación del Departamento Nacional de Planeación (2015)”*, el cual establece que, *“El primer paso para el adecuado diseño e implementación de una intervención estatal consiste en reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida. Este ejercicio permite ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de las entidades y la satisfacción de derechos ciudadanos. Particularmente, dentro de las variables demográficas, esta guía establece que la variable **Sexo**, es importante dado que suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento (...) especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo.*

A su vez, el Plan Estadístico Distrital 2020, de la Secretaría Distrital de Planeación, en el documento, *“Estándares estadísticos para la incorporación del enfoque poblacional diferencial e interseccional en la producción y difusión de las estadísticas del Distrito Capital”*, presenta los estándares estadísticos para la implementación del enfoque poblacional-diferencial en la producción y difusión de las estadísticas y en los registros administrativos que enlistan y caracterizan a la población, por parte de las entidades y dependencias del Distrito Capital, definiendo, dentro de las **orientaciones conceptuales incorporadas**, las de *Género, identidad de Género y Orientación sexual*, e incorporando la tipología de las identidades de género.

Así, y como se indica en la *Guía para la formulación e implementación de políticas públicas del Distrito*: *“El enfoque poblacional-diferencial busca visibilizar las particularidades y necesidades de personas y colectivos, con el fin de generar acciones diferenciales desde la política pública para cambiar las situaciones de*

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



exclusión y discriminación que evitan el goce efectivo de sus derechos” (2017, página 14).

Finalmente, los procesos de caracterización encuentran su fundamento también, en los siguientes lineamientos:

- Herramienta de autodiagnóstico de las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG. Departamento Administrativo de la Función Pública (2021).
- Formulario Único de Reporte de Avance la Gestión - FURAG de la vigencia 2020. Departamento Administrativo de la Función Pública (2021).
- Herramienta de autodiagnóstico de las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG. Departamento Administrativo de la Función Pública (2021).
- Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Gobierno en línea. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (2011).
- Manual de Servicio a la Ciudadanía Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá (2022).

No obstante lo anterior, somos conscientes de la incomodidad que le pudimos haber causado, razón por la cual procederemos a verificar nuevas alternativas para el protocolo de atención del canal telefónico.

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.



Agradecemos la información remitida, ya que con ello contribuye a la adopción de medidas institucionales tendientes a la mejora de nuestros procesos y procedimientos.

Cordialmente,

**DORIAN DE JESUS COQUIES MESTRE**  
Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Wendy Huertas  
Revisó: Carmen Ampudia / Carol Vergara

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



4233100-FT-012 Versión 05