

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)
ANÓNIMO(A)
Ciudad

BOGOTÁ



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2022-12955

Fecha: 26/04/2022 15:47:44

Destino: ANÓNIMO

Anexos: N/A

Copia: N/A

www.secretariageneral.gov.co

Asunto: Respuesta petición No. **1372362022** 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.

De conformidad con la información suministrada por parte del Operador de la Línea 195 y en atención a su petición, en la que solicita:

1. ***“(...) Se me informe la entidad y/o las personas a cargo de la línea 195 (...)”***

Nos permitimos informar que, el Decreto 140 de 2021 modificó la Estructura Organizacional de la Secretaría General y creó la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, estableciendo dentro de sus funciones y competencias las de gestionar la consolidación del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, promoviendo la articulación interinstitucional, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía y partes interesadas.

En desarrollo de dicha función la SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA, suscribió con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB, un contrato interadministrativo cuyo objeto es “Prestar los servicios de administración y operación del Centro de Contacto Línea 195 Bogotá, de conformidad con las especificaciones técnicas establecidas en el anexo técnico”

2. ***“(...) Se me informe y explique la función que tiene la línea 195 (...)”***

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. implementó el canal telefónico Línea Bogotá 195 el 01 de octubre de 2001, con el fin de generar



mecanismos de comunicación transparente y efectivos entre los ciudadanos y las entidades distritales.

La Línea 195 es el canal telefónico al servicio de la ciudadanía en el Distrito Capital cuya finalidad es brindar información de los trámites y servicios de las entidades distritales, nacionales y privadas que hacen presencia en la RED CADE, información sobre campañas, eventos, así como la recepción de peticiones, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, las cuales son asignadas y/o trasladadas a las entidades competentes, quienes son las encargadas de brindar respuesta a través de la plataforma “Bogotá te Escucha” – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

3. “(...) Se me informe y explique, si la línea 195 tiene algún costo por parte de los usuarios a la misma. (...)”

De conformidad como lo establece la Resolución 1250 de 2005 emitida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones en el capítulo XIII que señala:

“Tarifas de los servicios prestados a través de la numeración 1XY de la modalidad cuatro.

Artículo 5.13.1. Régimen tarifario para el acceso a la numeración de servicios semiautomáticos y especiales de abonados - Esquema 1XY de la modalidad cuatro del artículo 29 del Decreto 25 de 2002. Las tarifas aplicadas a los usuarios de telecomunicaciones cuando accedan a la numeración 1XY de la modalidad 4 del artículo 29 del Decreto 25 de 2002 o las normas que lo sustituyan, modifiquen o deroguen, estarán sometidas al régimen regulado de tarifas.

Artículo 5.13.1.1 La tarifa máxima que se podrá cobrar al usuario cuando acceda a los servicios prestados en la modalidad 4 del artículo 29 del Decreto 25 de 2002, será de \$401 del 31 de diciembre de 2004 por llamada, y se actualizará anualmente teniendo en cuenta la meta de incremento del Índice de Precios al Consumidor, IPC, proyectada por el Banco de la República.

4. “(...) Se me informe y se me ponga de presente el sustento jurídico de la línea 195. (...)”

Decreto 025 de 2002 Artículo 29. Numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY). La numeración para los servicios semiautomáticos y especiales de abonado es de estructura 1XY, donde “X” y “Y” pueden tomar como valor cualquier dígito entre 0 y 9. Esta numeración es de carácter nacional y de acceso universal, de manera que su acceso debe ser posible desde cualquier parte del territorio nacional, por consiguiente es obligación de todos los operadores adoptarla. Esta numeración no está destinada al uso comercial. Dentro de este esquema se diferencian las siguientes modalidades:

para el caso que nos ocupa pertenece a la modalidad cuatro:

“4. Llamadas con tarifa especial al usuario para los servicios de información telefónica. Su numeración está normalizada para todo el territorio nacional pero su asignación y uso es de carácter local para operadores de telecomunicaciones. La información que se podrá suministrar por estos servicios será definida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Se entiende que esta numeración cubre la necesidad de prestar algunos servicios de interés social que por su naturaleza exijan facilidades de recordación y marcación al usuario, por lo tanto no se entienden asignada a ningún operador ni empresa prestadora de un determinado servicio”.

Decreto No. 197 del 22 de mayo de 2014, por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. y en su artículo 12 (modificado por el artículo 8 del Decreto 847 de 2019) define a la Red CADE como un “Modelo multicanal de servicio a la ciudadanía que se compone del canal presencial (SuperCADE, CADE, SuperCADE Móvil y RapiCADE), canal telefónico (Línea 195 Bogotá) y canal virtual (SuperCADE Virtual y Guía de Trámites y Servicios), dentro de los cuales se establece el Canal de Servicio de Atención a la Ciudadanía -Canal Telefónico: Línea Bogotá 195 – Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas y eventos que prestan las entidades distritales y nacionales con presencia en la Red CADE, a través de su teléfono fijo, celular, Chat y correo electrónico, las 24 horas del día de domingo a domingo.

Decreto 425 de 2016, “Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.”, establece en su artículo 27 las funciones de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, dentro de las cuales en los numerales 3° y 6° encontramos las siguientes:

“3. Gestionar la consolidación del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, promoviendo la articulación interinstitucional, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía y partes interesadas.

6. Administrar y coordinar el funcionamiento de los canales de interacción ciudadana (presenciales, virtuales y telefónicos) adscritos a la Secretaría General y la aplicación en éstos de la política distrital de servicio a la ciudadanía.”

5. “(...) Se me informe, si se tiene convenios distritales con los operadores de telefonía en el país, específicamente con la empresa CLARO, MOVISTAR, TIGO, etc. Para la utilización de la línea 195. (...)”



Al respecto nos permitimos informar que la marcación es directa desde los teléfonos móviles, sin embargo, es deber de cada prestador de servicio de telefonía móvil contar con la disposición técnica de conectividad y/o operación.

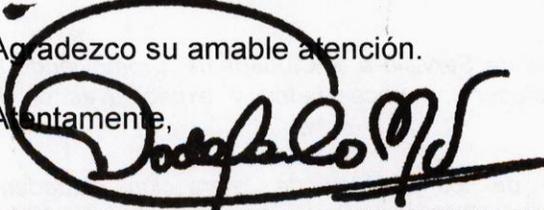
Los operadores móviles deben adoptarla, no obstante, de acuerdo con la Resolución 1250 de 2005 la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones estableció en el CAPITULO XIII las tarifas de los servicios prestados a través de la numeración 1XY de la modalidad cuatro.

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,


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

Proyectó: Wendy Huertas

Revisó: Carmen Ampudia / Carol Vergara