



4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)
ANÓNIMO
Ciudad

Asunto: Respuesta petición No. 2676972024 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, donde manifiesta: ... "(...) *AHORA CUANDO SE LLAMA AL 195, NO SOLO TIENE UNO QUE OIR TRES VECES TODA LA INFORMACION SOBRE EL PROBELMA DE AGUA EN BOGOTA, SINO QUE TIENE QUE METER LA CEDULA 3 VECES PARA QUE UN FUNCIONARIO PUBLICO LE CONTESTE Y HAGA MAS PREGUNTAS.*

SI A ESTE FUCNIONARIO PUBLICO LE DA LA GANA, LE PASA A OTRO FUNCIONARIO DE QUEJAS DE BOGOTA TE ESCHUCA, DONDE OTRA VEZ TOCA METER LA CEDULA.

Y ESE FUNCIONARIO ACEPTA UNA SOLA QUEJA POR LLAMADA.

PARECIERA QUE NO QUIEREN TRABJAR.

TODO ESO ES UN AFRONTE AL CIUDADANO.

LLAMAR AL 195 CUESTA 915 PESOS MAS IVA DESDE CELULAR, POR SI NO LO SABIAN.

ESAS LLAMADAS DEBERIAN SER GRATIS.

EXIGIMOS:

LLAMADAS AL 195 SIN COBRO

LLAMADAS AL 195 SIN TRABAS NI ETERNOS ANUNCIOS

LLAMADAS AL 195 CON FUNCIONARIOS INTELIGENTES QUE ACEPTEN VARIOS RECLAMOS."

Al respecto ofrecemos disculpas por las molestias que se pudieran ocasionar al momento de comunicarse con nuestro canal telefónico, es importante precisar que la información que se brinda a través de este canal es de interés general y de impacto para la ciudadanía, nuestra única finalidad es poder brindar a la ciudadanía la mayor información posible sobre los eventos de vital importancia y que afectan el diario vivir, como lo es la programación de cortes del suministro del agua en la ciudad. No obstante, la opinión de los ciudadanos es muy importante para nosotros, estas nos ayudan a efectuar acciones de mejora para generar una mejor experiencia cuando se comunican con nuestro canal telefónico.

Por lo anterior su comentario será tenido en cuenta y será trasladado al operador de la línea 195 para su consideración.



Respecto a la cantidad de peticiones recibidas por los asesores de la línea 195. Le informamos que, debido al tiempo que se requiere en la redacción y registro de los requerimientos ciudadanos en la plataforma Bogotá Te Escucha, solo se toma una petición por llamada, dando así la oportunidad para que otro ciudadano puedan ingresar su requerimiento. Recuerde que en la plataforma de Bogotá Te Escucha, puede registrar sus solicitudes, quejas o sugerencias de manera sencilla y rápida, ingresando a la página web <http://www.bogota.gov.co/sdqs/>

Por otra parte, le informamos que la Línea 195 hace parte de la numeración de servicios semiautomáticos especiales (marcación 1XY) y que dicho número fue asignado a la Alcaldía Mayor de Bogotá de conformidad con el decreto 25 de 2002 del Ministerio de Telecomunicaciones, por el cual se adoptan los Planes Técnicos Básicos y se dictan otras disposiciones.

Dicha numeración se encuentra catalogada dentro de la modalidad cuatro, llamada 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 son 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.

"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 la Línea 195 se encuentra incluida en la modalidad 4 Llamadas con tarifa especial al usuario para los servicios de información telefónica".

Es importante precisar que los operadores móviles establecen las tarifas a sus usuarios 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."

Así las cosas, las tarifas de los servicios semiautomáticos especiales (marcación 1XY) de categoría cuatro (4), se encuentran establecidas y reguladas por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Le reiteramos nuestro compromiso en la prestación de servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.



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:

- Chatico-Bogotá, ingresando a través del siguiente enlace <https://bogota.gov.co/tag/portal-bogota> 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.
- SuperCADE Virtual descargando la aplicación móvil Gobierno Abierto Bogotá, accediendo igualmente a servicios 100% virtuales.

Agradezco su amable atención.

Atentamente,

DORIAN DE JESÚS COQUE MAESTRE

Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Anexos: N/A

Proyectó: Línea 195

Revisó: Carmen María Ampudia Arenas