



No Radicado: 2-2024-25257

Fecha: 28/08/2024 15:48:36

Destino: ANÓNIMO

Anexos: N/A

Cobres: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a):
ANÓNIMO
CiudadAsunto: Respuesta petición No. **3903672024** de Bogotá te escucha.

Respetado(a) Señor(a): ANÓNIMO:

En atención a la petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha con el No. 3903672024 de fecha 21 de agosto de 2024, en la cual indica:

"(...) BUENOS DIAS, EN DIAS PASADO ME COMUNIQUE CON LA LINEA 195 Y PARA MI FUE DE MAL GUSTO ESTAR RESPONDIENDO UNAS PREGUNTAS QUE ME DECIA LA ASESORA SOBRE UNA LEY DEL 2021, PARA MI ESO NO ES PARA MEJOR LA CALIDAD DE LA ATENCION POR PARTE DE LAS PERSONAS QUE TIENEN CONTRATA PARA BRINDAR INFORMACION, YA QUE NO CREO QUE SEA DE SUMA IMPORTANCIA SI SOY O UNO UNA PERSONA QUE TENGA UNA DISCAPACIDAD POR NACIMIENTO O PORQUE EN EL TRANCURSO DE LA VIDA SE ME HAYA DADA COMO TAMPOCO ES DE IMPORTANCIA SI NACI MUJER, LA LINEA 195 ES DE DAR INFORMACION Y AYUDA PARA PODER REALIZA TRAMITES QUE NECESITEN LAS PERSONAS QUE LLAMAN ALLI Y NO CREO QUE ESTEN DANDO BENEFICIOS PARA PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD O PERTENECIENTES A ALGUNA ETNIA, TAMPOCO CREO QUE ESTEN AYUDANDO A LA COMUNIDAD LGTBI POR ENDE ESE TIPO DE PREGUNTAS NO LAS DEBERIAN DE HACER YA QUE ES INFORMACION PRIVADA QUE SOLO LE COMPETE A LA PERSONA, NO SE DESDE CUANDO CAMBIARON LA FORMA DE SALUDAR EN LA LINEA, UN REGISTRO DE LLAMADA EN CALL CENTER QUE SE RESPETE SOLO PIDEN INFORMACION BASICA COMO LO ES LA IDENTIFICACION, EL NOMBRE COMPLETO, LA LINEA CELULAR Y EL CORREO ELECTRONICO DE AHI PARA ALLA ESE TIPO DE INFORMACION QUE PIDEN ESTA MANDADA A RECOGER.

LES ACONSEJO QUE REPLANTEEN LAS PREGUNTAS Y NO SE PONGAN A CREAR UN FORMULARIO... (...)" (SIC)

La Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, le presenta excusas por las molestias que pudieron ocasionarse a raíz de la situación por usted descrita, le manifiesto que nuestro compromiso en la prestación de servicios es satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía respecto de la oferta institucional en el canal telefónico, de una manera ágil, eficiente y efectiva, con el objetivo de eliminar de las barreras que pudieran presentarse.

Es importante precisar, que las preguntas de caracterización se realizan con el fin de dar cumplimiento al DECRETO 293 DE 2021 "Artículo 9. Estrategia de caracterización ciudadana. Con el propósito de estructurar mecanismos idóneos que permitan ajustar la oferta institucional, racionalizar trámites y presentar servicios focalizados, las entidades distritales deberán llevar a cabo, como mínimo una vez

al año, procesos de caracterización que les permitan conocer las necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la ciudadanía o grupos de interés”, no obstante, es de libre decisión dar respuesta a estas preguntas de caracterización sin que limite la entrega de información.

Agradecemos la información remitida, ya que con ello contribuye a la adopción de medidas institucionales tendientes a la mejora de nuestros procesos y procedimientos, específicamente se enfatiza al personal de la Línea, que al manifestar una persona su deseo de no responder las preguntas de caracterización de usuarios..

Le recuerdo nuestro compromiso en la prestación de los servicios, satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía teniendo como objetivo la prestación del servicio de una manera Cálida, Amable, Digna, Efectiva. Es importante tener en cuenta que el servicio a la ciudadanía, en la Secretaría General se fundamenta en: “Estoy #ATuServicio, y entre tú y yo nos la jugamos por el BUEN TRATO”

Finalmente, en caso de que requiera información sobre trámites, servicios y/o campañas de las entidades distritales y nacionales, públicas y privadas que hacen parte de la Red CADE; pongo a su disposición los siguientes medios:

- Línea 195, la cual tiene disponibilidad de domingo a domingo las 24 horas del día
- 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, o escribiendo a través de la línea de WhatsApp 316 0231524. Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 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.

Cordialmente,


JAVIER ANDRÉS ORTIZ CORNEJO
Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Anexos
Proyectó: Cristian Adolfo Hernandez Vargas
Revisó: Cristian Adolfo Hernandez Vargas