



BOGOTÁ



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado 2-2024-25252

Fecha: 28/08/2024 15:37:32

Destino: ANÓNIMO

Anexos: N/A

Copie: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a):
ANÓNIMO
Ciudad

Asunto: Respuesta petición No. **3861482024** 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. 3861482024 de fecha 21 de agosto de 2024, en la cual indica:

"(...) PERSONA ANONIMA SE COMUNICA EL DIA 21/08/2024, MANIFESTANDO INCONFORMIDAD POR EL SERVICIO DE LA LINEA 195 DONDE HA EVIDENCIADO QUE HA EMPEORADO EN EL CALL CENTER ACTUAL, AGREGA QUE EL DIA EN MENCION SE COMUNICO CON EL NUMERO TELEFONICO 3161685833 ENTRE LAS 2:30 P.M - 2:45 P.M. APROX., EL ASESOR DE LA LINEA NO SE PRESENTA, INDICA QUE CUENTA CON ACENTO COSTEÑO, FUE ALTANERO, GROSERO, ALEVOSO, LO TRATA MAL Y LE CUELGA LA LLAMADA, RECALCA QUE UNICAMENTE REQUERIA DE INFORMACION DE PLANEACION, LE DAN CANALES DE PLANEACION (6013358000) DONDE NUEVAMENTE LO REMITEN A LA LINEA 195, DONDE NO LE BRINDAN SOLUCION O INFORMACION DE LA CONSULTA E INDICA QUE NO SE LOGRA COMUNICAR CON ALGUN ASESOR DIRECTAMENTE DE LA SECRETARIA DE PLANEACION. AGREGA QUE ES UNA FALTA DE RESPETO HACIA LOS CIUDADANOS QUE SE COMUNICAN CON LA LINEA 195. ... (...)" (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 los puntos de atención de la Red CADE, de una manera ágil, eficiente y efectiva, con el objetivo de eliminar de las barreras que pudieran presentarse.

Es importante precisar que de acuerdo con el procedimiento de calidad se realizó la verificación del reporte de su llamada efectuada a la Línea 195 el pasado 21 de agosto de 2024, a las 2:31 p.m. en la cual se evidencia que el asesor presenta oportunidades de mejora en cuanto a la atención prestada. Por lo tanto, se solicitó al operador de la Línea 195 realizar las acciones correspondientes con el fin de

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



evitar en el futuro situaciones similares. Adicionalmente se efectuarán las sanciones disciplinarias por incumplimiento por parte del asesor de los protocolos de servicio establecidos.

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

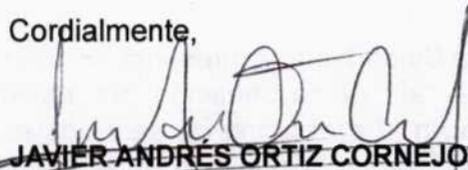
Le recuerdo nuestro compromiso en la prestación de los servicios, satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía teniendo como objetivo la prestación del servicio de una manera Cálida, Amable, Digna, Efectiva. Es importante tener en cuenta que el servicio a la ciudadanía, en la Secretaría 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
- Chatco-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 Hernández Vargas
Revisó: Cristian Adolfo Hernández Vargas

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL