



4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a):  
**ANÓNIMO**  
CiudadAsunto: Respuesta petición No. **3902262024** de Bogotá te escucha.

Respetado(a) Señor(a): ANÓNIMO

La Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía le brinda un cordial saludo, en atención a la felicitación que nos brinda para la Línea 195, radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha con el No. 3902262024 de fecha 24 de agosto de 2024, en la cual indica:

*"(...) PERSONA DE MANERA ANONIMA SE COMUNICA A LA LINEA 195 SIENDO LAS 3:08 PM DEL 24/08/2024, SOLICITANDO INTERPONER UNA FELICITACION A LOS ASESORES JULIAN ANDRES CARVAJALINO Y A LA SEÑORITA LUZ AMERICA PUERTO POR SU ATENCION BRINDADA AL COMUNICARSE ESTA PERSONA A LA LINEA 195... (...)" (SIC)*

Le agradezco en nombre del equipo de trabajo haya tomado de su tiempo para expresar y dar a conocer su felicitación con ocasión al buen servicio que recibió por parte de los asesores JULIAN ANDRES CARVAJALINO y LUZ AMERICA PUERTO a través del canal telefónico Línea 195, la cual le fue puesta en conocimiento a los asesores.

Manifestaciones como esta, enaltecen el servicio e incentivan a los agentes a seguir mejorando y cumplir con nuestro objetivo de prestar un excelente servicio, oportuno y de calidad a nuestros ciudadanos.

Para esta Administración, son muy importantes las opiniones, sugerencias, quejas y felicitaciones que diariamente efectúan los ciudadanos, teniendo en cuenta que estamos en proceso de mejoramiento continuo y que este insumo se convierte en una oportunidad para fortalecer nuestro servicio de atención al ciudadano.

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  
Proyectó: Yesica Paola Castro Gutierrez  
Revisó: Gloria Patricia Velasco Salcedo