



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2024-29890

Fecha: 10/10/2024 17:48:32

Destino: ANONIMO

Anexos: N/A

Copias: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)
ANONIMO
Ciudad

Asunto: Respuesta petición No. 4499172024 de Bogotá te escucha.

Respetado(a) Señor(a) ANÓNIMO

En nombre de la Dirección de Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, permítame brindarle un cordial saludo, la presente comunicación tiene como objeto dar respuesta a su petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha con el No.4499172024 de fecha 07 de octubre de 2024, en la cual indica:

"(...) Me tocó poner una queja por este medio ya que como mamá no me deja ingresar no lee la clave el usuario y que me toca comunicarme a la línea 195 donde no contestan. Soy de Famisanar y a mi hija la remiten para el Simón Bolívar para una cita de neumología pediátrica la direccionan el día 17 de julio ,este direccionamiento vence el 17 de octubre llevo llamando a al número que me dieron y contestan y me mandan a otro lugar donde cuelgan ,fui personalmente algunas veces y nunca hay cita me dan un número de WhatsApp donde llevo desde julio escribiendo y la última vez me dicen que envíe el soporte y datos y hay quede nada que me contestan dan cita ,como es posible que ya casi tres meses y no dan cita de igual manera tengo evidencia por qué si no me creen que llevo todo ese tiempo por eso pongo esta queja necesito que me ayuden a sacar una cita en este hospital la verdad es pésima la atención por parte de auxiliar de atención al cliente que no saben ni contestar ,ya no se ni dónde es posible pedir cita ni teléfono ni WhatsApp ni presencialmente pueden dar una cita a un menor de edad . gracias.... (...)" (SIC)

Al respecto me permito señalar que, de acuerdo con el procedimiento de validación interna en la operación del canal telefónico, es probable que la incidencia presentada pudo obedecer a la alta demanda de llamadas en algunos horarios de servicio, limitando la capacidad operativa de atención en la Línea 195. Por las molestias que pudieron ocasionarse presentamos disculpas.

No obstante, una vez validado el número de petición en el sistema de Bogotá te Escucha se identifica que la Secretaría Distrital de Salud, tiene asignada la petición por competencia y quienes se encargarán de dar respuesta de fondo dentro de los términos de ley.

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



CO18/0563

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

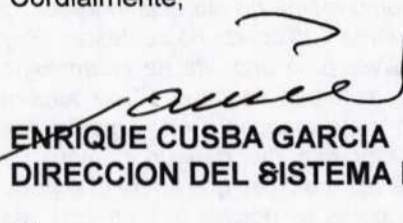
Le recuerdo nuestro compromiso en la prestación de los servicios, satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía teniendo como objetivo la prestación del servicio de una manera **Cálida, Amable, Digna, Efectiva**. Es importante tener en cuenta que el servicio a la ciudadanía, en la Secretaría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



ENRIQUE CUSBA GARCIA
DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

c.c.
Anexos:

Proyectó: Yesica Paola Castro Gutierrez
Revisó: Gloria Patricia Velasco

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



CO19/B983



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL