



4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)  
**ANONIMO**  
Ciudad

Asunto: Respuesta petición No. 4734422024 de Bogotá te escucha.

Respetado(a) Señor(a)

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. 4734422024 de fecha 22 de octubre de 2024, en la cual indica:

*"(...) Persona de manera anonima se comunica a la línea 195 siendo las 8:41 pm del 21/10/2024, solicitado interponer un requerimiento ante la entidad competente, manifestando que la línea telefonica de integracion social para comisaria de familia 3800400 quien se menciona que deberia funcionar de 7 a 7 y es mentira porque nunca atiende esta. adicionalmente, se quiere recalcar el mal servicio de la línea 195, puesto que tambien menciona que funciona 24/7 y se ha tomado que el servicio en ocasiones se cae la comunicacion, asi mismo hay una grabacion muy larga para comunicarse con un especialista y cuando un funcionario se demora en dar un tramite y la informacion no es concisa. por lo tanto, se solicita que hagan una inspeccion y evaluen estas inconsistencias. (...)" (SIC)*

Al respecto me permito señalar que, los servicios de la Línea 195 se encuentran disponibles a la ciudadanía los siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas del día (7x24); sin embargo, es probable que la incidencia referida por usted en relación con la caída de la comunicación pudo obedecer a eventuales fallas tecnológicas.

Ante las eventuales fallas tecnológicas se despliegan las acciones correspondientes para garantizar la continuidad y comunicación con la ciudadanía desde la Línea 195; sin embargo, desde la Secretaría General se disponen otros canales alternos en los cuales puede consultar sobre trámites, servicios y/o campañas de las entidades distritales y nacionales, públicas y privadas que hacen parte de la Red CADE:

Ahora bien, en relación con la manifestación de la grabación muy larga y demoras en la información entregada por un agente de la Línea 195 me permito indicar que, nos encontramos en la identificación de oportunidades de mejoras metodológicas y tecnológicas para la atención efectiva en el canal telefónico que permitan optimizar la experiencia del servicio a la ciudadanía. Por las molestias que pudieron ocasionarse presentamos disculpas.

Agradecemos la información remitida, ya que con ello contribuye en el proceso de la identificación de oportunidades previamente referidas para 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.

Atentamente,



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

c.c.

Anexos:

Proyectó: Yesica Paola Castro Gutierrez

Revisó: Juan Carlos Romero / Norma Astrid Sanchez

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195

