



4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)
ANONIMO
Ciudad

Asunto: Respuesta petición No. 5608262024 de Bogotá te escucha.

Respetado(a) Señor(a) ANÓNIMO:

En nombre de la Dirección de Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, me permito brindarle un cordial saludo, en atención su petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha con el No. 5608262024 de fecha 17 de diciembre de 2024, la cual se transcribe a continuación:

"(...) PERSONA ANONIMA SE COMUNICA EL DIA 14/12/2024 SIENDO LAS 11:38 PM PARA INTERPONER UN RECLAMO A LA LINEA 195 POR EL MAL SERVICIO, YA QUE EL DIA DE AYER A ESO DE LAS 10:30 DE LA NOCHE SE COMUNICO CON LA LINEA EN EL AREA DE BOGOTA TE ESCUCHA PARA COLOCAR UNA QUEJA A LA SUB RED DE NORTE, PERO AL COMUNICARSE CON LA LINEA EL CONMUTADOR LO TUVO 40 MINUTOS POSTERIOR A ELLOS DIO SUS DATOS Y SE CORTO LA LLAMADA, POSTERIORMENTE SE VOLVIO A COMUNICAR, PERO NO LE CONTESTABA Y TAMPOCO LE DEVOLVIAN LA LLAMADA SABRIENDO QUE TENIA SUS DATOS PERSONALES. PERSONA ANONIMA NO ESTA DE ACUERDO QUE PIDAN LOS DATOS Y QUE EN EL MOMENTO QUE SE CORTE LA COMUNICACION NO LE DEVUELVAN LA LLAMADA Y POR TEMAS DE SEGURIDAD NO LE GUSTA SUMINISTRAR ESA INFORMACION. (...)" (SIC)

Sobre el particular, me permito presentar a usted una disculpa por las molestias generadas al comunicarse con nuestro canal telefónico. Al respecto me permito señalar que, de acuerdo con el procedimiento de validación interna en la operación del canal telefónico se identificó en relación con la hora y fecha señalada en la petición, se presentó falla tecnológica afectando la continuidad y calidad del servicio.

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, los eventos tecnológicos de esta índole sobrepasan la capacidad operativa permanente.

Respecto a la devolución de llamadas se validará la viabilidad y necesidad de incluir dentro de los servicios con los que cuenta la Línea 195.

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

En el marco de las competencias legales y reglamentarias dispuestas en el Decreto Distrital 140 de 2021, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá reforzó el cumplimiento de los tiempos estipulados en los protocolos de atención establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía.

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 GÁRCIA
DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

c.c.

Anexos:

Proyectó: Yesica Paola Castro Gutierrez

Revisó:

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

