



4222000

Bogotá D.C.

Señor:

JUAN FELIPE ARTUNDUAGA RAMIREZ

Dirección Electrónica: artuanduagafelipe@hotmail.com

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: RESPUESTA PETICIÓN BOGOTÁ TE ESCUCHA NO. 172822025

Referenciado:

Respetado Señor Juan Felipe:

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. 172822025 de fecha 16 de enero de 2025, la cual se transcribe a continuación:

(...)

CIUDADANO INTERPONE QUEJA AL ASESOR SANTIAGO GOMEZ SANCHEZ, EL DIA 15/01/2025, SIENDO LA 1:18 PM, MANIFESTANDO MOLESTIA ANTE LA INFORMACION QUE LE BRINDO EL ASESOR DE LA LINEA DE TRANSMILENIO, SE COMUNICO EL DIA 15/01/2025, A LAS 12:10 PM, POR MEDIO DE LA LINEA 195, OPCION 2-2, YA QUE EL CIUDADANO QUERIA VALIDAR LAS RUTAS, DEL SITP K311, POR EL CUAL EL ASESOR LE INDICO QUE NO ESTABA SACANDO LAS RUTAS, POR LO TANTO, LE INDICO AL CIUDADANO QUE SE TRASLADARA A OTRA PARADA, EN EL CUAL EL CIUDADANO VIO PASAR LA RUTA DE MANERA NORMAL, Y LLEVABA DEMASIADO TIEMPO ESPERANDO, POR EL CUAL EL ASESOR LE INDICO INFORMACION DE MANERA ERRONEA SOLICITA AMABLEMENTE QUE VALIDEN ESTE TIPO DE SITUACIONES PARA QUE EL USUARIO TENGA UNA INFORMACION CLARA Y CORRECTA.

(...)

Sobre el particular, me permito presentar a usted una disculpa por las molestias ocasionadas al momento de comunicarse con nuestro canal telefónico. Por lo tanto, se procedió a generar la validación interna con la operación, identificando que la marcación a la Línea 195 opción 2-2 corresponde la atención exclusiva: *planear tu viaje e información o novedades del sistema Transmilenio* y una vez validado el número de petición en el sistema de Bogotá te Escucha, se identifica que su petición fue trasladada a la Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A., para lo de su respectiva competencia y quienes se encargaran de dar respuesta de fondo dentro de los términos de ley.

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: 91e215ca-6270-4ddc-a6ee-424d2b6e1e14

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL



Ahora bien, 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 en el Canal Telefónico el cumplimiento de los tiempos estipulados en los protocolos de atención establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía.

Nuestro compromiso en la prestación de los servicios en la Red CADE es 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.

Atentamente,

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

Copia:

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: YESICA PAOLA CASTRO GUTIERREZ
Revisó: ENRIQUE CUSBA GARCIA
Aprobó: ENRIQUE CUSBA GARCIA

