



BOGOTÁ



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2025-2132

Fecha: 04/02/2025 14:34:32

Destino: ANÓNIMO

Anexos: 1 FOLIO

Copia: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a):
ANÓNIMO(A)
Ciudad

Asunto: Respuesta petición No. 311132025 de Bogotá te Escucha.

Respetado(a) Señor(a) Anónimo (a):

En nombre de la Dirección de Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, me permito brindarle un cordial saludo; en atención a su petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha con el No. 311132025 de fecha 24 de enero de 2025, en la cual indica:

"(...) LA PRESENTE SOLICITUD ESTA ENCAMINA A MEJORAR, YA QUE EN CALL CENTER DE LA LINEA 195, NO HAY PRESENCIA DE FORMADORES, SOLO PODEMOS ACUDIR A LOS COORDINADORES, NUNCA HAY FOR (...)" (SIC)

Sobre el particular, me permito informarle que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. D.C., y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ESP ETB, celebraron el contrato interadministrativo 4220000-652-2024 cuyo objeto es "Prestar los servicios de administración y operación del Centro de Contacto Línea 195 Bogotá, de conformidad con las especificaciones técnicas establecidas en el anexo técnico". Así las cosas, el contratista (ETB) ejecuta el objeto del presente contrato con total autonomía técnica, administrativa y operativa en cumplimiento de los acuerdos establecidos entre las partes.

Es de precisar que en el marco del Contrato en lo que concierne al talento humano, se condiciona que el operador podrá contratar y administrar bajo su responsabilidad al personal requerido, poniendo de manifiesto que esto no implica vinculación laboral alguna de sus empleados con La Secretaría General, y cumplir con la totalidad de obligaciones de ley laboral que para dichos cargos aplique.

En este contexto, en observación al cumplimiento a lo pactado y en ejercicio de la supervisión, se elevó requerimiento mediante comunicado No. 2-2025-1885 del 30



de enero 2025 a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB, con el propósito que se diera respuesta a la solicitud interpuesta.

Así las cosas, anexamos comunicado del 3 de febrero 2025 por medio del cual la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB, da respuesta a la petición.

Es importante precisar que 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.

Agradezco su amable atención.

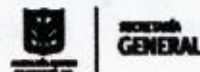
Cordialmente,


ENRIQUE CUSBA GARCIA
Directora del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Anexos: 1 respuesta requerimiento ETB

Proyectó: Yesica Paola Castro – Profesional Universitario DSDSC
Revisó: Gloria Patricia Velasco – Profesional Universitario DSDSC

Cm 8 No. 10 - 05
Código postal 111711
Tel: 301 3000
www.bogota.gov.co
Tel: Línea 195



Carrera 8 No 20 – 70 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Código Postal: 110311
Conmutador: 242 2000



Bogotá 03 de Febrero de 2025

Doctor:
Enrique Cusba Garcia
Direccion del Sistema Distrital de servicio a la Ciudadanía
Carrera 8 # 10 - 65

Asunto: Respuesta petición No. 311132025 de Bogotá te escucha.

Respetado Doctor Cusba,

De acuerdo a su solicitud del asunto en referencia, en donde nos menciona el apoyo con el requerimiento y respuesta de petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha con el No. **311132025** de fecha 23 de enero 2025, la cual se transcribe a continuación:

(...)

LA PRESENTE SOLICITUD ESTA ENCAMINA A MEJORAR, YA QUE EN CALL CENTER DE LA LINEA 195, NO HAY PRESENCIA DE FORMADORES, SOLO PODEMOS ACUDIR A LOS COORDINADORES, NUNCA HAY FOR (...)" (SIC)

En relación con el asunto mencionado, me permito informarle que desde el área de formación para la campaña de la Secretaria Línea 195, el personal de formación sigue un estricto cronograma de programación de actividades conforme al horario asignado a cada funcionario. Dentro de las actividades, se incluye brindar acompañamiento en piso a los asesores durante el transcurso del día. Este acompañamiento es integral, ya que también incluye supervisar los quizzes que los asesores deben realizar semanalmente, así como las evaluaciones mensuales.

Adicionalmente, los formadores se encargan de realizar los preturnos con los asesores, en los cuales se refuerza la información contenida en la guía de trámites y servicios de la Secretaría General. Esto tiene como objetivo asegurar que los asesores brinden información precisa y de calidad a los ciudadanos.

Cabe destacar que, además de estas tareas, los formadores tienen la responsabilidad de cumplir con diversas actividades administrativas que son esenciales para el buen funcionamiento del área de formación.

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

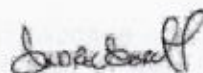
Le recuerdo nuestro compromiso en la prestación de los servicios, satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía teniendo como objetivo la prestación del servicio de una manera Cálida, Amable, Digna, Efectiva. Es importante tener en cuenta que el servicio a la ciudadanía, en la Secretaría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

De igual forma se requiere que el peticionario pueda ampliar solicitud ya que dentro de los hechos facticos de la petición.

Atentamente,



ANDREA ABRIL HORMAZA
EJECUTIVA DE EXPERIENCIA AL CLIENTE ETB
VICERESIDENCIA EMPRESAS Y CIUDADES INTELIGENTES