



No Radicado: 2-2025-3032

Fecha: 13/02/2025 16:18:56

Destino: ANÓNIMO

Anexos: 2 FOLIOS

Copia: N/A

www.secretariageneral.gov.co



4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a):  
**ANÓNIMO(A)**  
Ciudad

Asunto: Respuesta petición No. 388752025 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. 388752025 de fecha 29 de enero de 2025, en la cual indica:

*"(...) BUEN DIA, QUIERO PONER UNA QUEJA POR LA TERRIBLE ORGANIZACION QUE SE PRESENTA EN LA OPERACION DE LA LINEA 195 Y EN LAS INSTALACIONES DE OUTSOURCING Y OTROS PROBLEMAS MAS: PRIMERO POR LA ACTITUD Y POCO PROFESIONALISMO DE TODOS LOS CORDINADORES Y SOBRE TODO DEL SUPUESTO JEFE DE OPERACIONES LUIS, ES QUE SE PONEN BRAVOS POR QUE NOSOTROS COMO AGENTES DECIMOS NUESTRAS MOLESTIAS POR BOGOTA TE ESCUHA, SABIENDO QUE SI SE LO DIGO A MI CORDINADOR@ ME PUEDEN SACAR DE MI TRABAJO, TODOS ESTAMOS EN EL DERECHO DE ALZAR LA VOZ. ESTE SEÑOR LUIS, SOLO SE PREOCUPA POR LOS NIVELES Y QUE NOS CAIMOS, Y MAS, NUNCA SE ENCARGA DE MIRAR EL BIENESAR DE TODOS LOS AGENTES DE LA LINEA 195, TAMBIEN COMO ES POSIBLE Y NO ME IMPORTA SI YA PUSIERON UNA QUEJA POR LOS FORMADORES, PERO O UNO ESTA EN PRETURNO LA OTRA PEGADA EN EL COMPUTADOR, LAS DOS FORMADORAS NUEVAS QUE NO TIENE NI IDEA DE INBOUND Y SOLO A MEDIAS DE HACIENDA, Y SI VIENEN CON MALA CARA DIZQUE AYUDARLO, TAMBIEN OBVIO QUE SE ENTIENDE QUE HAY LLAMADAS Y MAS AHORA POR EL TEMA DE EDUCACION, PERO QUE VENGAN LOS CORDINADORES, COMO JANETH, O COMO EL GTR HAROL A GRITARLO,NO ES JUSTO, POR QUE ME TIENEN QUE PROHIBIR MI SALIDA A BREAK, POR QUE NO PUEDO IR AL BAÑO SI TENGO UNA EMERGENCIA POR QUE TENGO QUE CONTESTAR UNA LLAMADA. POR OTRO LADO ESAS CAIDAS DE LA LINEA, Y QUE UNO SE TENGA QUE PONER EN COACH COORDINADOR QUE, ESO NO LE DICEN A LA ALCADIA NO?., HAY PREFERENCIAS CON OTROS AGENTES, LA COORDINADORA NUEVA MIRANDO MAL TAMBIEN, MIREN HABER SI LE PONEN ORDEN A ESTO O SEGUIRE DICIENDO QUE LUIS NO HACE NADA, QUE LAS CORDINADORAS ME GRITAN, MIRAN MAL. GRACIAS. (...)" (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 condicio 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 11 de febrero 2025 por medio del cual la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB, da respuesta a la petición.

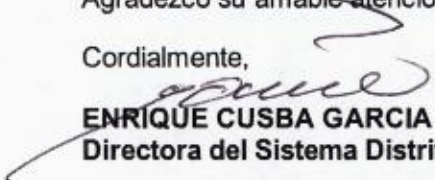
Es importante precisar que Nuestro compromiso en la prestación de los servicios en la Red CADE es satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía teniendo como objetivo la prestación del servicio de una manera Cálida, Amable, Digna, Efectiva. Es importante tener en cuenta que el servicio a 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

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



Bogotá 11 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. Respuesta oficio N° 2-2025-1885**

Respetado Doctor Cusba,

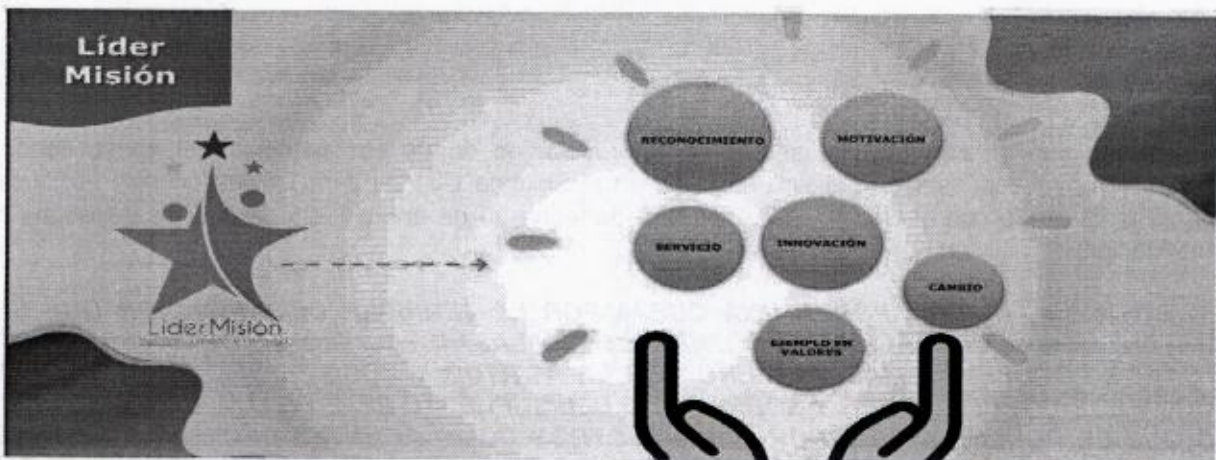
De acuerdo con su solicitud del asunto en referencia, en donde nos menciona el apoyo con el requerimiento y respuesta de petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha con el No. **N° 2-2025-1885** de fecha 30 de enero 2025, la cual se transcribe a continuación:

**(...) BUEN DIA, QUIERO PONER UNA QUEJA POR LA TERRIBLE ORGANIZACION QUE SE PRESENTA EN LA OPERACION DE LA LINEA 195 Y EN LAS INSTALACIONES DE OUTSOURCING Y OTROS PROBLEMAS MAS: PRIMERO POR LA ACTITUD Y POCO PROFESIONALISMO DE TODOS LOS CORDINADORES Y SOBRE TODO DEL SUPUESTO JEFE DE OPERACIONES LUIS, ES QUE SE PONEN BRAVOS POR QUE NOSOTROS COMO AGENTES DECIMOS NUESTRAS MOLESTIAS POR BOGOTA TE ESCUCHA, SABIENDO QUE SI SE LO DIGO A MI CORDINADOR@ ME PUEDEN SACAR DE MI TRABAJO, TODOS ESTAMOS EN EL DERECHO DE ALZAR LA VOZ. ESTE SEÑOR LUIS, SOLO SE PREOCUPA POR LOS NIVELES Y QUE NOS CAIMOS, Y MAS, NUNCA SE ENCARGA DE MIRAR EL BIENESAR DE TODOS LOS AGENTES DE LA LINEA 195, TAMBIEN COMO ES POSIBLE Y NOME IMPORTA SI YA PUSIERON UNA QUEJA POR LOS FORMADORES, PERO O UNO ESTA EN PRETURNO LA OTRA PEGADA EN EL COMPUTADOR, LAS DOS FORMADORAS NUEVAS QUE NO TIENE NI IDEA DE INBOUND Y SOLO A MEDIAS DE HACIENDA, Y SI VIENEN CON MALA CARA DIZQUE AYUDARLO, TAMBIEN OBVIO QUE SE ENTIENDE QUE HAY LLAMADAS Y MAS AHORA POR EL TEMA DE EDUCACION, PERO QUE VENGAN LOS CORDINADORES, COMO JANETH, O COMO EL GTR HAROL A GRITARLO,NO ES JUSTO, POR QUE ME TIENEN QUE PROHIBIR MI SALIDA A BREAK, POR QUE NO PUEDO IR AL BAÑO SI TENGO UNA EMERGENCIA POR QUE TENGO QUE CONTESTAR UNA LLAMADA. POR OTRO LADO ESAS CAIDAS DE LA LINEA, Y QUE UNO SE TENGA QUE PONER EN COACH COORDINADOR QUE, ESO NO LE DICEN A LA ALCADIA NO?,, HAY PREFERENCIAS CON OTROS AGENTES, LA COORDINADORA NUEVA MIRANDO MALTAMBIEN, MIREN HABER SI LE PONEN ORDEN A ESTO O SEGUIRE DICHIENDO QUE LUIS NO HACE NADA, QUE LAS CORDINADOROAS ME GRITAN, MIRAN MAL. GRACIAS. (...)**

Con referencia a la solicitud generada y con el fin de emitir respuesta a la queja emitida por la ETB el pasado 31 de enero, nos permitimos informar lo siguiente:

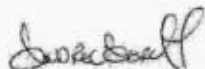
Para ETB y su aliado es muy importante las observaciones y retroalimentaciones remitidas por cada uno de los canales habilitados para tal fin.

Con referencia a la queja interpuesta de manera anónima, queremos informar que el aliado cuenta con unos programas de cuidado y sentido humano, que velan por garantizar la eficiencia y el cuidado de todos nuestros colaboradores, en donde se realizan mediciones de manera mensual, trimestral, semestral y anual, las cuales trabajan por garantizar la correcta comunicación con cada uno de nuestros colaboradores y así medir el impacto que se pueda llegar a generar de manera negativa por clima organizacional, generando los planes de acción necesarios.



Por lo anterior, la invitación es hacia cualquier colaborador, a acercarse a uno de sus jefes inmediatos, o en este caso al director de Cuenta, Gerente de Operaciones o a nuestro comité de convivencia, para aclarar cualquier tipo de información con referencia al trato generado sobre el staff o sobre cualquier inconformidad que tenga con referencia a su entorno de trabajo. Los cuales estarán en completa disposición de apoyar y generar los acompañamientos suficientes ante cualquier situación.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andrea Abril Hormaza', written in a cursive style.

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