



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2025-2610

Fecha: 10/02/2025 15:41:13

Destino: ANÓNIMO

Anexos: N/A

Copias: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a):
ANÓNIMO(A)
Ciudad

Asunto: Respuesta petición No. 490822025 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. 490822025 de fecha 04 de febrero 2025, en la cual indica:

"(...) ¡EQUIPO DE LA LINEA 195! QUIERO TOMAR UN MOMENTO PARA EXPRESAR MI MAS SINCERO AGRADECIMIENTO POR EL INCREIBLE TRABAJO QUE REALIZAN CADA DIA. GRACIAS POR SU APOYO CONSTANTE EN EL PISO, POR ESTAR SIEMPRE DISPONIBLES PARA AYUDAR, GUIAR Y MOTIVAR A TODOS LOS MIEMBROS DEL EQUIPO. A LOS FORMADORES, ¡GRACIAS POR COMPARTIR SU CONOCIMIENTO Y POR LA DEDICACION QUE DEMUESTRAN AL CAPACITAR Y GUIAR A CADA UNO DE LOS AGENTES! A LOS DEL AREA DE CALIDAD, GRACIAS POR SU VISION Y COMPROMISO CON LA EXCELENCIA, ASEGURANDO QUE TODOS LOS PROCESOS SEAN CADA VEZ MAS EFICIENTES Y DE CALIDAD. Y A LOS COORDINADORES, GRACIAS POR SU LIDERAZGO, POR MANTENER LA COHESION DEL EQUIPO Y POR GESTIONAR CON TANTA EFECTIVIDAD Y EMPATIA. EL ESFUERZO CONJUNTO QUE CADA UNO DE USTEDES PONE EN SU TRABAJO HACE UNA DIFERENCIA ENORME, NO SOLO EN LOS INDICADORES, SINO TAMBIEN EN EL AMBIENTE DE TRABAJO QUE HEMOS LOGRADO CONSTRUIR. ¡SIGAMOS ADELANTE, PORQUE JUNTOS ALCANZAMOS GRANDES LOGROS! GRACIAS POR TODO LO QUE HACEN. ¡SON PARTE FUNDAMENTAL DE NUESTRO EXITO! CON MUCHO APRECIO, ANONIMO (...)" (SIC)

Sobre el particular, me permito agradecer su reconocimiento al equipo de trabajo de la Línea 195 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Asimismo, hemos remitido copia de su manifestación a los servidores del canal telefónico, ya que expresiones como estas, motivan a continuar en la búsqueda de la excelencia en el servicio público.



Para esta Administración, son muy importantes las opiniones, sugerencias, quejas y felicitaciones que diariamente efectúan los ciudadanos, teniendo en cuenta que estamos en proceso de mejoramiento continuo y que este insumo se convierte en una oportunidad para fortalecer nuestro servicio de atención al ciudadano.

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

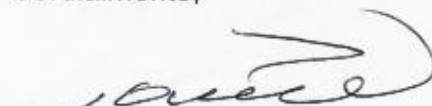
Le recuerdo nuestro compromiso en la prestación de los servicios, satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía teniendo como objetivo la prestación del servicio de una manera Cálida, Amable, Digna, Efectiva. Es importante tener en cuenta que el servicio a la ciudadanía, en la Secretaría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

Agradezco su amable atención.

Cordialmente,



ENRIQUE CUSBA GARCIA

Directora del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

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