



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -  
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2025-4963

Fecha: 04/03/2025 15:07:06

Destino: ANÓNIMO

Anexos: N/A

Copie: N/A

[www.almayor.gov.co](http://www.almayor.gov.co)

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a):  
**ANÓNIMO(A)**  
CiudadAsunto: Respuesta petición No. **949052025** 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. 949052025 de fecha 25 de febrero de 2025, la cual se transcribe a continuación:

*"(...) CIUDADANO SE COMUNICA A TRAVES DE CHATICO SG, EL 26/02/2025 A LAS 6:32 P.M. COLOCANDO UNA QUEJA, YA QUE EL DIA 25/02/2025, SE PRESENTO LA SIGUIENTE SITUACION: EL CIUDADANO REQUERIA SER ATENDIDO A TRAVES DEL CANAL DE CHATICO SG REQUIRIENDO INFORMACION ACERCA DEL DUPLICADO DE TARJETA DE PROPIEDAD DE UNA MOTO, INGRESANDO A TRAVES DEL CANAL POR MEDIO DE SU COMPUTADORA, FUE ATENDIDO POR LOS ASESORES MARIA HERNANDEZ Y JUAN ACUÑA, SIN EMBARGO, SU TIEMPO DE ESPERA FUE DE MEDIA HORA O INCLUSO MAS, DESPUES DE BRINDAR EL GUIÓN DE SALUDO, SIN PODER OBTENER INFORMACION DE SU CONSULTA. SOLICITA QUE SE HAGA UN CONTROL FRENTE AL SERVICIO BRINDADO POR MEDIO DE ESTE CANAL, PARA OBTENER INFORMACION DE FORMA MAS RAPIDA Y EFECTIVA.... (...)" (SIC)*

Sobre el particular, me permito presentar a usted una disculpa por las molestias generadas ante la situación descrita en la petición. De acuerdo con el procedimiento de validación interna en la operación se identificó en relación con la hora y fecha registrada de la petición, se presentó falla tecnológica afectando la continuidad del servicio.

Ante dichas eventuales se despliegan las acciones correspondientes para garantizar la continuidad y comunicación con la ciudadanía desde Paso Asesor – Chatico; sin embargo, los eventos tecnológicos de esta índole sobrepasan la capacidad operativa permanente.

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

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195

SECRETARÍA  
GENERAL



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.

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