BOGOTÁ

BOGOTÁ
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ - SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2025-10142
Fecha: 24/04/2025 14:37:53
Destino: ANONIMO
Anexos: 1 folio
Copia: N/A
www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a):
ANÓNIMO(A)
Ciudad

Asunto: Respuesta petición No. 1608272025 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. 1608272025 de fecha 4 de abril de 2025, en la cual indica:

> *"(…) LA QUEJA QUE COLOCO ES COMO TRABAJADFORA DE LA LINEA 195 DEL CALL CENTER, NO HAY RESPALDO APOYO DEL DE FORMACION, NO HAY NADIE A QUIEN PREGUNTAR LAS DUDAS, LOS COORDINADORES ESTAN SIEMPRE OCUPADOS EN MUCHAS COSAS Y NO NOS PONEN CUIDADO. NO HAY NADI DE FORMACION ACLARANDO DUDAS (…)" (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 condiciono 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. 2-2025-8545 del 8 de abril 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 23 de abril 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

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

Anexos: 1 respuesta requerimiento ETB

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

Bogotá 23 de Abril de 2025

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

Asunto: Respuesta petición No. 1608272025 Y 1608162025 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. **1608272025 Y 1608162025** de fecha 04 de abril 2025, la cual se transcribe a continuación:

(...) BUENOS DIAS. COLOCO LA RESPECTIVA QUEJA COMO AGENTE DE LA LINEA 195 DEL CALL CENTER. TO TENEMOS FORMADORES PRESENTES PARA PODER PREGUNTAR LAS DUDAS. LOS COORDINADORES ESTAN OCUPADOS EN MUCHAS COSAS Y NO NOS PRESTAN ATENCION. ESTA QUEJA ES CONTRA FORMACION NO HAY EL APOYO (...) (...)

(...) LA QUEJA QUE COLOCO ES COMO TRABAJADFORA DE LA LINEA 195 DEL CALL CENTER, NO HAY RESPALDO APOYO DEL DE FORMACION, NO HAY NADIE A QUIEN PREGUNTAR LAS DUDAS, LOS COORDINADORES ESTAN SIEMPRE OCUPADOS EN MUCHAS COSAS Y NO NOS PONEN CUIDADO. NO HAY NADI DE FORMACION ACLARANDO DUDAS (...)

En relación con el asunto mencionado, me permito informar lo siguiente:

Sobre el equipo de formación: Actualmente se comparte el cronograma semanal de acompañamiento a la operación por parte del equipo de formadores, el cual se socializa con la misma periodicidad, con el fin de garantizar una mayor cobertura y acompañamiento continuo a nuestros embajadores. Adicional se están estableciendo horarios específicos de disponibilidad para puedan resolver inquietudes de manera oportuna y efectiva de acuerdo con cada caso puntual que se requiera con los embajadores.

A continuación, adjunto ejemplo de cronograma mencionado anteriormente (Semana del 21 al 25 de abril del año en curso):

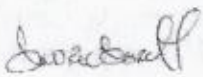
SEMANA DEL 21 AL 25						
HORAS	AREA	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
	CALIDAD	GERALDINE LEAL	LUCIA ATUESTA	GERALDINE LEAL	SANDRA TORRES	GERALDINE LEAL
8:00 AM A 9:00	FORMACIÓN	LUISA VARGAS		DANIELA RAMIREZ SALAS	LUISA VARGAS	ELIAN PUELLO
	CALIDAD	CAMILA ALFONSO		DANIELA RAMIREZ	DEISY LOPEZ	DANIELA RAMIREZ
9:00 A 10:00 AM	FORMACIÓN	LUISA VARGAS		LUISA VARGAS	LUISA VARGAS	ELIAN PUELLO
	CALIDAD	SANDRA TORRES		DEISY LOPEZ	CAMILA ALFONSO	DEISY LOPEZ
11:00 A 12:00	FORMACIÓN	DANIELA RAMIREZ SALAS		LUISA VARGAS	LUISA VARGAS	ELIAN PUELLO
1.00 PM A 2:00 PM	CALIDAD	DEISY LOPEZ	LUISA VARGAS	SANDRA TORRES	GERALDINE LEAL	SANDRA TORRES
2:00 AM A 3:00 PM	FORMACIÓN	DANIELA RAMIREZ SALAS		LUCIA ATUESTA	LUCIA ATUESTA	DANIELA RAMIREZ SALAS
	CALIDAD	GERALDINE LEAL		CAMILA ALFONSO	DANIELA RAMIREZ	GERALDINE LEAL
3:00 PM A 4:00 PM	FORMACIÓN	LUISA VARGAS		LUISA VARGAS	LUCIA ATUESTA	DANIELA RAMIREZ SALAS
	CALIDAD	DANIELA RAMIREZ		DANIELA RAMIREZ	SANDRA TORRES	CAMILA ALFONSO
4:00 PM A 5:00 PM	FORMACIÓN	LUISA VARGAS		DANIELA RAMIREZ SALAS	LUCIA ATUESTA	DANIELA RAMIREZ SALAS
5:00 PM A 6:00 PM	FORMACIÓN	DANIELA RAMIREZ SALAS		ELIAN PUELLO	LUCIA ATUESTA	DANIELA RAMIREZ SALAS

Coordinación y apoyo: Hemos realizado mejoras en los canales de comunicación entre los embajadores y los coordinadores, reforzando el protocolo de atención a consultas y asignando un punto de contacto directo para temas urgentes o de alta prioridad.

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

Ratificamos nuestro compromiso en la prestación de los servicios, en pro de satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía teniendo como objetivo la prestación del servicio de una manera Cálida, Amable, Digna, Efectiva y a su vez garantizando el bienestar de nuestros embajadores.

Atentamente,



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