



4222000

Bogotá D.C.

**Señor**

HELVER GILBERTO PARRA GONZALEZ

Dirección Electrónica: [hparragonzalez@gmail.com](mailto:hparragonzalez@gmail.com)

BOGOTÁ, D.C. -

**Asunto:** RESPUESTA PETICIÓN NO. 1843152025 DE BOGOTÁ TE ESCUCHA**Referenciado:**

Respetado Señor Parra:

En nombre de la Dirección de Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, me permito brindarle un cordial saludo; la presente comunicación tiene como objeto dar respuesta a su petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha con el No. 1843152025 de fecha 14 de abril de 2025, en la cual indica:

*"(...) Buenas tardes estimados funcionarios para saber porque está línea WhatsApp chatico +57 316 0231524 línea 195 hoy sufrió caída de esta red para saber que sucedió por favor" (...) (SIC)*

Sobre el particular, me permito presentar a usted una disculpa por las molestias generadas por la situación descrita en la petición. Por lo tanto, se procedió a generar la validación interna con la operación y verificación del reporte de las interacciones realizadas por usted para el día 14 de abril de 2025, durante esta revisión, se pudo evidenciar que fueron atendidas en su totalidad por los asesores del segmento "Chatico" y se brindaron de conformidad con los protocolos de atención establecidos por el operador de la Línea 195.

Ahora bien, referente a la posible caída de la red del Canal Telefónico, se verifica que la misma seguramente correspondieron a fallas tecnológicas, afectando la continuidad del servicio. Ante dichas eventuales se despliegan las acciones correspondientes para garantizar la continuidad y comunicación con la ciudadanía desde la Línea 195; sin embargo, los eventos tecnológicos de esta índole sobrepasan la capacidad operativa permanente.

De igual manera como parte del proceso de calidad, se realizó una evaluación completa de las interacciones y se constató que todas las interacciones fueron atendidas conforme a los estándares operativos vigentes.





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 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.

Es importante precisar que nuestro compromiso definido en los lineamientos normativos y de calidad en la Entidad, respecto a la atención 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.

Atentamente,

**ENRIQUE CUSBA GARCIA**  
**DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA**

Copia:

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: YESICA PAOLA CASTRO GUTIERREZ

Revisó: ENRIQUE CUSBA GARCIA

Aprobó: ENRIQUE CUSBA GARCIA

