



BOGOTÁ



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2025-10257

Fecha: 25/04/2025 08:47:19

Destino: ANÓNIMO

Anexos: N/A

Copie: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a):
ANÓNIMO(A)
Ciudad

Asunto: Respuesta petición No. 1845122025 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; 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. 1845122025 de fecha 14 de abril de 2025, en la cual indica:

"(...) PERSONA ANONIMA INTERPONE QUEJA EL DIA 14/04/2025, SIENDO LAS 4:07 PM, ANTE LA ENTIDAD COMPETENTE, MANIFESTANDO MOLESTIA ANTE LA ASESORA MARIA, DE LA LINEA 195 (NO CUENTA CON EL APELLIDO DE LA ASESORA), SE COMUNICO PARA VALIDAR INFORMACION DE BENEFICIO DE SUBSIDIO DE TRANSPORTE DE LA TARJETA TU LLAVE DE LA ENTIDAD DE INTEGRACION SOCIAL EL DIA DE HOY 14/04/2025, A LAS 3:55 PM, INDICANDO QUE LA ASESORA FUE GROSERA Y TUVO UNA MALA ATENCION AL CIUDADANO, NO LE BRINDO CORRECTAMENTE LA INFORMACION QUE SOLICITABA, YA QUE EL QUERIA SABER EL PORQUE LE QUITARON EL BENEFICIO DADO QUE ES UNA PERSONA DE DISCAPACIDAD VISUAL. ANTERIORMENTE, SE COMUNICO A LA LINEA Y VARIOS ASESORES NO LO ATENDIERON DE UNA MANERA CORRECTA. SOLICITA AMABLEMENTE QUE REALICEN GESTION ANTE LOS ASESORES QUE ATIENDEN LA LINEA PARA QUE REALIZAN UN PROCESO BAJO A LO QUE ESTA SUCEDIENDO, ANTE LA INFORMACION QUE BRINDA, LA MANERA, ACTITUD DE SERVICIO Y DE ATENCION QUE TIENEN HACIA EL CIUDADANO AGRADECE UNA RESPUESTA OPORTUNA. (...)" (SIC)

Sobre el particular, me permito presentar a usted una disculpa por las molestias generadas por la situación descrita al comunicarse a nuestro canal telefónico. Ante la dificultad que reporta, se procedió a generar la validación de acuerdo con los procedimientos de calidad establecidos, con la verificación detallada del reporte de las llamadas realizadas a la Línea 195, el pasado 14 de abril de 2025, a las 3:35 p.m. en la cual se evidencia que la asesora presenta oportunidades de mejora en cuanto a la atención prestada. Por lo tanto, se solicitó al operador del canal telefónico realizar las acciones correspondientes con el fin de evitar que esta situación se vuelva a presentar.

Ahora bien, 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 en el Canal

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



SECRETARÍA
GENERAL



Telefónico 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.

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