



No Radicado: 2-2025-11689

Fecha: 08/06/2025 14:51:10

Destino: ANÓNIMO

Anexos: N/A

Copias: N/A

www.secretariageneral.gov.co



4222000

Bogotá D.C.,

Señor:

ANÓNIMO

Ciudad

Asunto: Respuesta petición No. 2131762025 de Bogotá te Escucha.

Respetado Señor anónimo:

En nombre de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, reciba un cordial saludo. En atención a su felicitación radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha con el No. 2131762025 de fecha 2 de mayo de 2025, en la cual indica:

"(...) SE COMUNICA CIUDADANO ANONIMO PARA INTERPONER RECLAMO EL DIA 02/05/2025, A LAS 8:30 PM, ANTE LA ENTIDAD, COMPETENTE, INDICANDO QUE NO ENTIENDE EL PORQUE DESDE LA LINEA 195, NO SE MANEJA INFORMACION DE LA POLICIA NACIONAL DE PRIMERA MANO DE CANALES DE ATENCION DE LA MISMA.. (...)" (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, relacionado con la disponibilidad de información y canales de atención de Policía Nacional.

Por lo tanto, es importante mencionar que desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá se tiene disponible la Línea 195 cuyos servicios son ofrecer a la ciudadanía un canal telefónico para obtener información general de las Entidades Distritales, Nacionales Públicas y Privadas que hacen presencia en la RedCADE, y con capacidad de suministrar datos básicos de las entidades, Trámites, OPA, Consultas de Información, puntos de servicio y demás información que se encuentra publicada en la Guía de Trámites y Servicios.

En este contexto, al realizar verificación dicha pagina se evidencia que la Policía Nacional, carece de información o datos para ser compartidos con los ciudadanos. Por lo tanto, el asesor da cumplimiento a los protocolos establecidos redireccionado a la pagina oficial de la Entidad.

En el marco de las competencias legales y reglamentarias dispuestas en el artículo 30 numeral 6 del 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, realizó el cumplimiento de protocolos de atención canal telefónico, de conformidad con el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

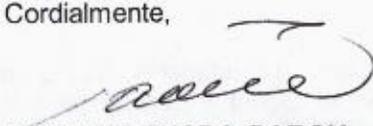


Nuestro compromiso en la prestación de los servicios en la Red **CADE** es satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía teniendo como objetivo la prestación del servicio de una manera **Cálida, Amable, Digna, Efectiva**. Es importante tener en cuenta que el servicio a la ciudadanía, en la Secretaría General se fundamenta en: "**Estoy #ATuServicio, y entre tú y yo nos la jugamos por el BUEN TRATO**".

- **Guía de Trámites y Servicios** puede acceder a través del siguiente enlace: <https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios>.
- **Línea 195:** atención telefónica disponible de domingo a domingo las 24 horas del día.
- **Chatico Bogotá:** ingrese al siguiente enlace <https://bogota.gov.co/>, y a mano derecha encontrará el ícono "CHATEA" para interactuar con un agente, o escriba 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 m.

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