



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -  
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2025-15142

Fecha: 12/06/2025 08:56:23

Destino: ANONIMO

Anexos: N/A

Copie: N/A

www.secretariageneral.gov.co

(4222000)

Bogotá D.C.,

Señor(a)  
Anónimo  
Ciudad

**Asunto:** Respuesta Petición No. 2727802025 - Bogotá Te Escucha

Respetado Señor(a) Anónimo:

En nombre de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, reciba un cordial saludo. En atención a su petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha con el No. 2727802025 de fecha 05 de junio de 2025, en la cual indica:

*"(...) PERSONA ANONIMA SE COMUNICA EL DIA 05/06/2025 SIENDO LAS 6:51 AM PARA INTERPONER UNA QUEJA CONTRA LA FUNCIONARIA NANCY RIAÑO, ASESORA DE LA LINEA 195, DEBIDO A LA ATENCION DEFICIENTE Y TRATO IRRESPECTUOSO RECIBIDO DURANTE UNA LLAMADA REALIZADA A LAS 6:45 A. M.*

*LA PERSONA ANONIMA SE COMUNICO CON LA FINALIDAD DE CANCELAR UNA CITA MEDICA, YA QUE EN LA SUBRED NORTE NO OBTUVO RESPUESTA SOBRE EL PROCEDIMIENTO. SIN EMBARGO, LA ASESORA INDICO QUE DEBIA VOLVER A COMUNICARSE CON LA SUBRED, CON SUPERSALUD O PRESENTAR LA QUEJA EN BOGOTA TE ESCUCHA. A PESAR DE QUE EL CIUDADANO EXPLICO QUE YA HABIA SEGUIDO DICHS PROCEDIMIENTOS, SOLO REQUERIA LA CANCELACION DE LA CITA Y DENUNCIAR EL PESIMO SERVICIO DE BOGOTA TE ESCUCHA.*

*DURANTE LA CONVERSACION, LA ASESORA NANCY RIAÑO INTERRUMPIO CONSTANTEMENTE LA PERSONA, SIN PERMITIRLE EXPRESARSE LIBREMENTE, LO QUE SE CONSIDERA UN TRATO IRRESPECTUOSO. ANTE ESTA SITUACION, SE SOLICITA QUE LA ENTIDAD PERTINENTE TOMA MEDIDAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION Y EVALUAR EL COMPORTAMIENTO DE LA ASESORA, ASEGURANDO UN SERVICIO ADECUADO PARA LOS CIUDADANOS TAMBIEN SE SOLICITA QUE SER ECHADA DE SU CARGO.*

*SE ESPERA UNA RESPUESTA PRONTA Y UNA SOLUCION EFECTIVA A ESTA QUEJA. (...)" (SIC)*

Sobre el particular, me permito presentar a usted una disculpa por las molestias generadas por la situación descrita en la petición al comunicarse con nuestro canal telefónico. Conforme al procedimiento de calidad establecido, se llevó a cabo la verificación del reporte de la llamada realizada por su parte a la Línea 195 el pasado 5 de junio de 2025, a las 6:38 a.m.

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 5000  
www.bogota.gov.co  
Infoc: Línea 195

SECRETARÍA  
GENERAL



Durante dicha revisión, se evidenció que la asesora encargada presenta oportunidad de mejora respecto a la atención y cumplimiento de protocolos de atención. En este sentido, se genera la respectiva retroalimentación con el área de operación para implementar los planes respectivos y evitar que esta situación se vuelva a presentar.

Así mismo se llevará a cabo el seguimiento y monitoreo a la gestión de la asesora, con el fin de evaluar la aplicación de los planes de mejora en el procedimiento para la atención de las llamadas.

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 refuerzo en las recomendaciones generales para la atención de atender las llamadas de manera amable y respetuosa en cumplimiento al Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

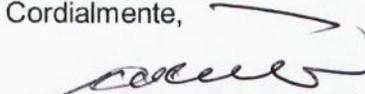
Nuestro compromiso en la prestación de los servicios en la Red CADE es satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía teniendo como objetivo la prestación del servicio de una manera Cálida, Amable, Digna, Efectiva. Es importante tener en cuenta que el servicio a la ciudadanía, en la Secretaría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

Por otra parte, si requiere información sobre novedades en la atención, horarios, trámites, servicios y/o campañas de las entidades distritales y nacionales, públicas y privadas que hacen parte de la Red CADE; dejo a su disposición los siguientes medios de interacción:

- **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 GARCÍA**  
Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

**Proyecto:** Camilo Andres Serrano Bernal  
**Revisó:** Yesica Paola castro Gutierrez