



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -  
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2025-20589

Fecha: 08/08/2025 08:54:58

Destino: ANONIMO

Anexos: N/A

Copias: N/A

www.secretariageneral.gov.co

(4222000)

Bogotá D.C.,

Señor(a)  
Anónimo

Ciudad

**Asunto:** Respuesta Petición No. 3797352025 - 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. 3797352025 de fecha 30 de Julio de 2025, en la cual indica:

*"(...) SE COMUNICA PERSONA ANONIMA EL DIA 30/07/2025, A LAS 04:48 PM PARA INTERPONER RECLAMO POR LA PESIMA CALIDAD EN LA COMUNICACION DE LA LINEA 195 Y TRANSMILENIO, DESEA EXPRESAR SU PROFUNDA INCONFORMIDAD CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE COMUNICACION OFRECIDO, YA QUE MANIFIESTA QUE LA COMUNICACION EN AMBAS LINEAS ES PESIMA, HACIENDO ENFASIS EN QUE AL INTENTAR ESTABLECER CONTACTO, NO LOGRA ESCUCHAR ADECUADAMENTE A LA PERSONA QUE ATIENDE LA LLAMADA. ESTA SITUACION GENERA UNA CONSIDERABLE PERDIDA DE TIEMPO EN CADA INTENTO DE COMUNICACION, LO CUAL SUMADO A LA IMPOSIBILIDAD DE RESOLVER SUS INQUIETUDES, LE PROVOCA GRAN MALESTAR, INDICA QUE HOY REALIZO MULTIPLES LLAMADAS A LAS LINEAS MENCIONADAS, EXPERIMENTANDO EN TODAS ELLAS LA MISMA PROBLEMÁTICA DE AUDICION Y CALIDAD EN EL SERVICIO. EN CONSIDERACION A LO EXPUESTO, SE SOLICITA A LAS ENTIDADES CORRESPONDIENTES TOMAR LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LAS COMUNICACIONES, GARANTIZANDO QUE LOS CIUDADANOS PUEDAN SER ESCUCHADOS Y ATENDIDOS DE MANERA EFECTIVA Y EXPONE QUE DICHA RECLAMACION YA SE HA PRESENTADO EN MULTIPLES OCASIONES SIN QUE SE HAYA DADO UNA SOLUCION A LA FECHA. (...)" (SIC)*



Sobre el particular, me permito presentar a usted una disculpa por las molestias generadas ante la situación descrita en la petición al comunicarse a nuestro canal telefónico.

Ante la dificultad que reporta, se procedió a generar la validación del procedimiento de calidad establecido, llevando a cabo la verificación de la llamada efectuada por usted el día 30 de julio de 2025, durante esta revisión se pudo evidenciar que el asesor de la Línea 195 atendió la llamada conforme con los protocolos establecidos desde el Canal Telefónico, cuya información está respaldada en la consulta de la Portal Bogotá <https://bogota.gov.co/> y páginas oficiales de las entidades.

Respecto a la falla reportada, se procedió a generar la validación interna con la operación de la Línea 195 identificado que la misma pudo obedecer a circunstancias tecnológicas ajenas a la operación de la Línea 195 que sobrepasan la capacidad operativa permanente.

En este contexto se despliegan las acciones de mejora para ofrecer un servicio de calidad y de esta manera garantizar la continuidad y comunicación con la ciudadanía desde la Línea 195.

No obstante, una vez validado el número de petición en el Sistema de Bogotá te Escucha, se identifica que la petición No. 3797352025 fue trasladada a la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A. para su respectiva competencia y quienes se encargaran de dar respuesta de fondo dentro de los términos de ley.

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

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, informa que se reforzó el cumplimiento de los Derechos y deberes de la ciudadanía de presentar peticiones y solicitudes de forma verbal estipulado en los protocolos de atención establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía.

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".

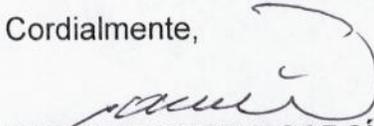


Por otra parte, si requiere información sobre novedades en la atención, horarios, trámites, servicios y/o campañas de las entidades distritales y nacionales, públicas y privadas que hacen parte de la Red CADE; dejo a su disposición los siguientes medios de interacción:

- **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**

Proyectó: Camilo Andres Serrano Bernal  
Revisó: Yesica Paola Castro Gutierrez