BOGOTÁ

(4222000)

Bogotá D.C.,

Señor(a)
Anónimo

Ciudad

Asunto: Respuesta Petición No. 3800382025 - 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. 3800382025 de fecha 30 de Julio de 2025, en la cual indica:

> *"(…) SE COMUNICA PERSONA ANONIMA EL DIA 30/07/2025, A LAS 09:03 PM PARA INTERPONER QUEJA PARA ASESORA DE TRANSMILENIO KAROL GOMEZ, INDICANDO QUE EL DIA DE HOY, A PARTIR DE LAS 4:00 P.M., SE HA ESTADO COMUNICANDO CON TRANSMILENIO CON EL FIN DE CONFIRMAR INFORMACION SOBRE UNA RUTA, A PESAR DE LA DISCAPACIDAD VISUAL QUE PRESENTA, TUVO QUE REALIZAR UN TOTAL DE SIETE LLAMADAS TELEFONICAS, SIN OBTENER UNA SOLUCION EFECTIVA A SU CONSULTA, DURANTE ESTAS INTERACCIONES, FUE ATENDIDO POR VARIOS ASESORES, A QUIENES CALIFICA COMO "GAMINES", QUIENES SE BURLARON DE EL DE MANERA REITERADA. PARTICULARMENTE, SE SEÑALA A LA ASESORA KAROL GOMEZ, QUIEN ADEMAS DE BURLARSE, LE NEGO LA ENTREGA DE UN NUMERO DE RADICADO PARA SU SOLICITUD, ARGUMENTANDO QUE EL CASO SERIA ESCALADO Y QUE POSTERIORMENTE LO CONTACTARIAN. ADICIONALMENTE, LA MENCIONADA ASESORA PROPORCIONO INFORMACION ERRADA SOBRE LA RUTA QUE NECESITABA, LO QUE AGRAVO AUN MAS SU SITUACION, EXPONE QUE HOY SOBRE LAS 6:15 PM A 6:20 PM ASESOR APARENTEMENTE LLAMADO WILLIAM LOPEZ FUE QUIEN CONTESTO Y AL MENCIONARLE LO OCURRIDO CON ASESORA KAROL GOMEZ Y EXPONER QUE SOLICITABA QUE FUERA REMOVIDA DEL CARGO DE REPRESARIA BLOQUEO SU LLAMADA ANTES DE PASARLO A BOGOTA TE ESCUCHA, NO LO TRANSFIRIO Y LO DEJO EN SILENCIO PERDIENDOSE ASI LA LLAMADA, REQUIERE CONOCER EL NOMBRE*

CORRECTO DEL ASESOR DESTACANDO SU GROSERIA E INFORMA QUE LO ATACO VERBALMENTE, INDICA QUE TIENE SUS ARGUMENTOS SOLIDOS ANTE LO QUE MENCIONA EN LA LLAMADA. ANTE LO EXPUESTO, SOLICITA A LA ENTIDAD COMPETENTE: INICIAR UNA INVESTIGACION INTERNA EXHAUSTIVA SOBRE LO SUCEDIDO, IDENTIFICANDO A TODOS LOS ASESORES INVOLUCRADOS EN EL MALTRATO Y LA BURLA Y DESPEDIR A LA ASESORA KAROL GOMEZ DE SU CARGO JUNTO CON WILLIAM LOPEZ, QUIENES SON LOS QUE ESTAN EMPAÑANDO LA IMAGEN DE LA LINEA 195 QUE DE POR SI HA DECAIDO BASTANTE EN LA CLASE DE INFORMACION QUE BRINDA Y EN LA CLASE FUNCIONARIOS QUE ATIENDEN, PERSONA ANONIMA NO GENERALIZA, PUESTO QUE HAY FUNCIONARIOS COMO JUANA SARMIENTO QUE EN EL MOMENTO LO ATIENDE BIEN, NO ES JUSTO PARA LAS PARTES. (...)" (SIC)

Sobre el particular, me permito presentar a usted una disculpa por las molestias generadas por 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, encontrando lo siguiente:

1. Las llamadas registradas en la marcación a la Línea 195 opción 2-2 corresponde la atención exclusiva: *planear tu viaje e información o novedades del sistema Transmilenio* y una vez validado el número de petición en el sistema de Bogotá te Escucha, se identifica que su petición 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.

2. Respecto a la atención recibida por parte de la Línea 195, se identifica que el embajador Hugo Alexander Velandia presenta oportunidades de mejora. En este sentido se procede a formular y desarrollar retroalimentación respecto a los protocolos de atención y habilidades blandas para ofrecer un buen trato hacia 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.

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.

BOGOTÁ

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