



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2025-21501

Fecha: 14/08/2025 15:44:41

Destino: ANONIMO

Anexos: N/A

Copie: N/A

www.secretariageneral.gov.co

(4222000)

Bogotá D.C.,

Señor(a)

Anónimo

Ciudad

Asunto: Respuesta Petición No. 3936072025- 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. 3936072025 de fecha 11 de agosto de 2025, en la cual indica:

"(...) EL DIA 30/07/2025, LLAMÓ A LA LINEA 195 EN LA OPCIÓN DE TRASMILENIO Y SIN EXAGERAR HASTA 6 LLAMADA LOGRÓ CONTACTO EFECTIVO, EN ESTA LLAMADA LE ATENDIÓ KAROL GOMEZ, LE MANIFESTÓ SUS DUDAS POR LA RUTA 1-9 DE ENGATIVÁ, VILLAS DEL DORADO, DEL ALIMENTADOR Y ESTA FUNCIONARIA, SE ASEGURÓ DE LO QUE LEÍA EN LA PLATAFORMA DE TRASMILENIO, LA CUAL NO CORRESPONDE A DICHA RUTA, QUE TOMA TODOS LOS DIAS, LA DUDA ES QUE EN ALGUNAS OCASIONES LA CAMBIAN; PERO ESTA SEÑORA DE MANERA "GROTESCA Y BURLONA, SIN NINGÚN TIPO DE EDUCACIÓN COMENZÓ A DISCUTIRME Y CONTRADECIRME LA VERDADERA RUTA" POR ÚLTIMO ME ENGAÑÓ Y ME DIJO QUE IBA A TOMAR LA QUEJA Y LE IBA A DAR EL RADICADO Y LUEGO DE UN BUEN TIEMPO EN ESPERA, LE DIJO QUE NO SE PODÍA RADICAR. SINO QUE DEBÍA ESPERAR LA LLAMADA DE UN FUNCIONARIO QUE LE IBA A LLAMAR, A CONFIRMAR LA QUEJA, CUANDO SEGÚN EL PETICIONARIO ES TOTALMENTE FALSO, FINALMENTE CANCELÓ LA LLLAMADA SIN DARLE EL NÚMERO.

LUEGO HIZO SU 7 LLAMADA A TRASMILENIO , POR LA 195 Y LE CONTESTÓ WILLIAN LOPEZ QUIEN AL COMENTARLE LO QUE HABÍA PASADO CON KAROL GOMEZ E INDICARLE SU DESCONTENTO, SE ENOJÓ Y LE BLOQUEÓ LA LLLAMADA, ESTO FUE ENTRE LAS 6:15 PM Y 6:30 PM DEL 30/07/2025.

FINALMENTE EN 8 LLAMADA, A LAS 8:00 PM PUDO INSTAURAR SU QUEJA POR ESTE "PESIMO SERVICIO". SOLICITA "EXIGE QUE SEAN RETIRADOS DE ESA EMPRESA ESE TIPO DE GAMINES" PORQUE NO ES JUSTO RECIBIR ESE TRATO CON UN PAGO TAN ALTO POR LOS PASAJES, CON ESE TIPO DE SERVICIO Y ATENCIÓN. HABIENDO TANTAS PERSONAS EDUCADAS Y FORMALES QUE PUEDEN ATENDER MEJOR.



AGRADEZCO A LA PERSONERIA SU INTERVENCION Y LE APOYE EN ESTA SITUACIÓN PORQUE ES PERSONA EN CONDICION DE DESCAPACIDAD VISUAL, ES INVIDENTE Y NO PUEDE OBSERVAR LAS RUTAS EN UNA PLATAFORMA, PARA QUE KAROL GOMEZ SE HAYA BURLADO DE ESTA MANERA Y WILLIAN LOPEZ LE HAYA "ALCAHUETEADO" ESE TIPO DE CONDUCTA DE KAROL GOMEZ.. (...)" (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 las llamadas efectuadas por usted el día 30 de julio de 2025, encontrando lo siguiente:

En primera instancia se evidencia que la llamada con marcación a la Línea 195 opción 2-2 corresponde a la atención exclusiva: *planear tu viaje e información o novedades del sistema Transmilenio*, atendida directamente por agentes designados por la Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A. que para el caso la interacción ocurrió con Karol Gomez.

Ahora bien, en relación con la atención recibida al comunicarse con la Línea 195 de la Secretaría General a continuación se describen las interacciones que dieron lugar para el día referido así:

- Se registra llamada atendida por el embajador Hugo Alexander Velandia a quien se evalúa la aplicación de protocolos identificando que no se ajusta a lo exigido en la interacción con el solicitante. Como consecuencia se procede a realizar el respectivo procedimiento interno y la retroalimentación en el cumplimiento estricto en los protocolos de atención y habilidades blandas para ofrecer un buen trato hacia la ciudadanía.
- En un segundo registro de llamada atendida por el embajador William Lopez quien cumple con el protocolo de escucha y derivación de la comunicación para el registro de petición en el Sistema de Bogotá te Escucha acorde con los servicios de la Línea 195.
- Para la tercera llamada atendida por la embajadora Juana Sarmiento se evidencia el cumplimiento con el protocolo de escucha y registro de petición en el Sistema de Bogotá te Escucha bajo el radicado 3800382025 acorde con los servicios de la Línea 195, petición que fue gestionada mediante traslado por competencia a Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A. para su respectiva 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.

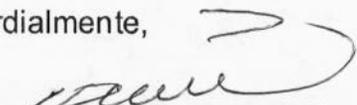
Nuestro compromiso en la prestación de los servicios en la Red CADE es satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía teniendo como objetivo la prestación del servicio de una manera Cálida, Amable, Digna, Efectiva. Es importante tener en cuenta que el servicio a la ciudadanía, en la Secretaría 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: Yesica Paola Castro Gutierrez
Revisó: Gloria Patricia Velasco