



BOGOTÁ
SECRETARÍA GENERAL



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2025-23838

Fecha: 05/09/2025 09:11:24

Destino: ANONIMO

Anexos: N/A

Copie: N/A

www.secretariageneral.gov.co

(4222000)

Bogotá D.C.,

Señor
Anónimo

Asunto: Respuesta Petición 4466042025- 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 petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha con el No. **4466042025** de fecha 30 de agosto de 2025, en la cual indica:

"(...) SE COMUNICA PERSONA ANONIMA EL DIA 30/08/2025, A LA 1:34 PM PARA INTERPONER RECLAMO A LA LINEA 195, MANIFESTANDO QUE EL DIA DE HOY, APROXIMADAMENTE HACE 40 MINUTOS DESDE LA HORA DE RADICACION DE ESTE DOCUMENTO, SE COMUNICO A LA LINEA 195 CON EL FIN DE SOLICITAR INFORMACION SIN EMBARGO, CONSIDERA QUE LA ATENCION PRESTADA POR LAS ASESORAS IDENTIFICADAS COMO KAROL CASTELLANOS, LUZ Y ANGIE NO FUE LA ADECUADA, MANIFIESTA SU DESCONTENTO CON LA FORMA EN QUE FUE ATENDIDO, YA QUE CONSIDERA QUE LA LINEA 195 ES UN CANAL INFORMATIVO Y NO COMPRENDE POR QUE RECIBIO UN TRATO DESCORTES. ADEMAS, EXPONE QUE ESTA NO ES LA PRIMERA VEZ QUE OCURRE UNA SITUACION SIMILAR. SE SOLICITA A LA ENTIDAD COMPETENTE: 1.INVESTIGAR EL COMPORTAMIENTO DE LAS ASESORAS EN MENCION, CON EL FIN DE DETERMINAR SI SU ATENCION SE AJUSTA A LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE. 2.IMPLEMENTAR FILTROS DE SELECCION DE PERSONAL MAS RIGUROSOS ANTES DE LA FIRMA DE CONTRATOS, PARA ASEGURAR QUE LAS PERSONAS CONTRATADAS CUENTEN CON LAS HABILIDADES Y EL TALENTO NECESARIOS PARA LA ATENCION AL PUBLICO. PERSONA ANONIMA MANIFIESTA QUE EL PROTOCOLO DE ATENCION SE ENCUENTRA ERRADO DADO QUE EN LA LLAMADA SE RETOMA LA COMUNICACION CADA DOS MINUTOS Y CONSIDERA QUE ES IRRESPETUOSO PARA CON LA CIUDADANIA PUESTO A QUE SE DEBERIA INFORMAR DESDE EL PRIMER MOMENTO EL TIEMPO REAL QUE SE OCUPARA PARA LAS SOLICITUDES TENIENDO EN CUENTA QUE HA PASADO MAS TIEMPO DEL SOLICITADO QUE FUE INICIALMENTE FUE DE 2 MINUTOS. CADA VEZ QUE SE COMUNICA CON LA LINEA 195, ASESORES LE SOLICITAN DOS MINUTOS PARA LA REDACCION Y CADA QUE RETOMAN SE PASAN LOS DOS MINUTOS QUE PIDIERON, AUMENTANDO OTROS DOS MINUTOS MAS Y ASI SUSESIVAMENTE, PROLONGANDO LA COMUNICACION POR MUCHO MAS TIEMPO (15 O 20 MINUTOS), SUGIERE QUE SE INFORME DESDE EL INICIO EL TIMPO REAL QUE TOMARA DICHA REDACCION POR EJEMPLO: "SE TOMARAN 7 MINUTOS - SE TOMARAN 10 MINUTOS PARA SU REDACCION". (...)" (SIC)

Cra 8 No. 10-65
Código Postal 111711
Tel: +57 (601) 381 3000
www.secretariageneral.gov.co
Info: Línea 195



SECRETARÍA
GENERAL



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 agosto de 2025, encontrando lo siguiente:

1. Se registra llamada atendida por la embajadora Luz Eney Bohorquez Martinez, verificando que el corte de llamada corresponde a fallas tecnológicas, afectando la continuidad del servicio. Ante dichas eventualidades se despliegan las acciones correspondientes para garantizar la continuidad y comunicación con la ciudadanía desde la Línea 195.
2. Una vez revisado en el sistema de atenciones registradas en el Canal Telefónico, se identificó que la segunda comunicación fue atendida de manera exitosa conforme a los protocolos de atención establecidos por el operador de la Línea 195 y registradas de manera exitosa en el Sistema de Bogotá Te Escucha.

En relación con el tiempo prolongados de espera mencionado, es importante precisar que el protocolo establece los siguientes criterios para su solicitud: 1. *Creación de petición* 2. *Consulta de petición* 3. *Creación de usuario* 4. *Retoma la petición* y 5. *Restablecimiento de contraseña*, que en virtud de los procesos internos en ocasiones amerita la retoma de la llamada solicitando al ciudadano tiempos adicional para finalizar la solicitud.

Una vez validada las llamadas del referido día, se identifica que los asesores siguen los lineamientos establecidos, los cuales buscan garantizar una atención ordenada, equitativa y eficiente para todos los usuarios.

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:

- **Atención canal presencial de la Red CADE:**

SuperCADE: atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. y sábado de 8:00 a.m. a 12:00 m.

CADE: atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

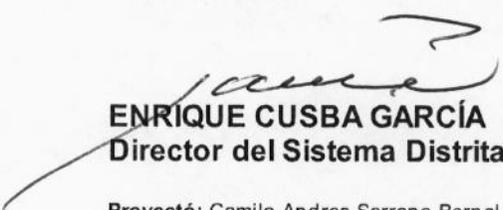
- **Línea 195:** atención telefónica disponible de domingo a domingo las 24 horas del día.

- **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