



4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)  
**ANONIMO**  
Ciudad

Asunto: Respuesta Petición **6936342025** - Bogotá Te Escucha

Reciba un cordial saludo,

Teniendo en cuenta que a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha (<https://bogota.gov.co/servicios/bogota-te-escucha>), fue registrada su petición del 15 de diciembre de 2025 con el No. **6936342025**, en la cual manifestó una inconformidad con la Línea 195.

En relación con este asunto, me permito presentar a usted una disculpa por la situación manifestada en la petición.

Al respecto, 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 la orientación e información suministrada a través de la Línea 195 se brinda conforme al protocolo de atención establecido, el cual dispone:

- El agente debe brindar un saludo cordial y confirmar el motivo de la llamada.
- La información solicitada debe ser entregada de manera clara, completa y respetuosa.
- La llamada debe ser recibida oportunamente, garantizando tiempos adecuados de respuesta.
- Finalmente, se debe cerrar la interacción verificando que el ciudadano haya recibido la orientación requerida.

Es importante señalar que, dentro de este servicio, la atención se brinda siguiendo de manera rigurosa el protocolo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital. Asimismo, recordamos que la Línea 195 es un canal donde se brinda información general de los trámites y servicios de las entidades que hacen parte de la Red CADE.

Por otra parte, se indica que su petición fue trasladada a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas **Bogotá Te Escucha** a la **Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia** y por medio del Sistema Integrado de Gestión Documental - SIGA con el número de radicado 2-2025-35092 a la **Policía Metropolitana**

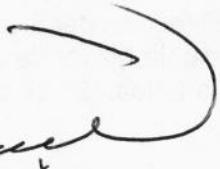


de Bogotá, con el fin de que las entidades emitan respuesta de acuerdo con su competencia.

Sea esta la ocasión para dejar a su disposición los siguientes medios cuando requiera acceder a información relacionada con la oferta distrital, nacional, pública y privada de entidades que hacen presencia en la Red CADE:

Presencial	Telefónico	Virtual
<b>SuperCADE</b> Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Sábado 8:00 a.m. a 12:00 m.		<a href="http://www.bogota.gov.co">www.bogota.gov.co</a>
<b>CADE</b> Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	<b>Línea 195</b> Domingo a domingo las 24 horas del día.	<b>Chatico Bogotá</b> Ingrese al ícono "CHATICO" en <a href="https://bogota.gov.co/">https://bogota.gov.co/</a> para interactuar con un agente o escriba al WhatsApp 316 0231524. Lunes a viernes 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábados 7:00 a.m. a 12:00 m.

Atentamente,

  
**ENRIQUE CUSBA GARCÍA**  
Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Deysi Stephanie Sacristán Delgado  
Revisó: Francia Bermúdez Pinto – Yury Marcela Méndez Ariza  
Aprobó: Enrique Cusba García

Cra 8 No. 10-65  
Código Postal 111711  
Tel: +57 (601) 3813000  
[www.secretariageneral.gov.co](http://www.secretariageneral.gov.co)  
Info: Línea 195



SECRETARÍA  
GENERAL