



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2026-8641

Fecha: 07/04/2026 09:07:07

Destino: ANONIMO

Anexos: N/A

Copias: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)
Anónimo
CiudadAsunto: Respuesta Petición **1944982026**- Bogotá Te Escucha

Reciba un cordial saludo,

Teniendo en cuenta que a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *Bogotá Te Escucha* (<https://bogota.gov.co/servicios/bogota-te-escucha>), fue registrada su petición del 17 de marzo de 2026 con el No. **1944982026**, en la cual manifestó una inconformidad en la Línea195.

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

Al respecto, en el marco de las competencias legales y reglamentarias dispuestas en el artículo 34 numeral 6 del Decreto Distrital 640 de 2025, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, informa que se procedió a generar la validación interna de los protocolos establecidos para la atención, identificando lo siguiente:

(...) 1. *Se revise el estado del derecho de petición radicado bajo el número 1290382026, teniendo en cuenta que la aclaración solicitada fue remitida oportunamente el día 23 de febrero 2026. (...)*

(...)2. *Se informe las razones administrativas o procedimentales por las cuales la petición fue cerrada por vencimiento, pese a haberse remitido la aclaración solicitada dentro del término requerido.(...)*

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., procede a informar lo siguiente:

Los cierres generados por vencimiento de términos para resolver aclaraciones o ampliaciones se producen de manera automática por el sistema. Esto ocurre únicamente cuando el sistema no registra ninguna respuesta por parte del



solicitante dentro del plazo establecido. En su caso, aunque indica haber remitido la aclaración el 23 de febrero de 2026, el sistema no registró dicha respuesta en el momento correspondiente, lo que activó el cierre automático. En caso de haber contestado la aclaración, agradeceríamos indicar el medio y/o radicados con los cuales se registró dicha contestación.

(...) 3. En reiteración de la solicitud realizada en la petición inicial, se informe por que en la línea 195 se utiliza el término “usuario” para referirse a las personas que se comunican con el servicio, en lugar del término “ciudadanos” como personas garantes de derechos que hacen uso de dicha línea. (...)

Para la atención telefónica de la Línea 195, la Secretaría General, en conjunto con el operador encargado del seguimiento de la operación, adelantó procesos de estructuración que incluyeron la definición de lineamientos, documentos operativos, guiones, fuentes de consulta y encuestas de satisfacción, con base en los manuales de servicio a la ciudadanía. Lo anterior con el propósito de estandarizar criterios de atención y garantizar la calidad en la prestación del servicio en relación con trámites, Otros Procedimientos Administrativos (OPA), consultas de información, puntos de atención y demás contenidos disponibles en los canales oficiales de las entidades distritales y el Portal Bogotá.

En este contexto, para efectos de la operación y la interacción de los agentes con las personas que se comunican con la Línea 195, se estandarizó el uso de guiones de atención en los cuales se establece que, durante la llamada, el agente debe referirse a la persona por su nombre, anteponiendo las fórmulas de cortesía “señor” o “señora”, con el fin de brindar un trato respetuoso, personalizado y acorde con los principios de calidad en la atención.

Ahora bien, el término “usuario” se emplea como una denominación general, neutral e incluyente. Esta disposición responde a la necesidad de contar con un lenguaje que abarque a todas las personas que acceden al servicio, sin distinción de nacionalidad, edad, pertenencia étnica u otras condiciones diferenciales, teniendo en cuenta que el canal telefónico atiende solicitudes de información general y no siempre es posible identificar previamente dichas características.

Es importante señalar que el uso del término “usuario” se limita a un criterio operativo de estandarización del servicio y no interfiere, limita ni desconoce la calidad de los ciudadanos que llaman a la Línea 195 como sujetos de derechos, ni las garantías que les asisten en su relación con la administración pública. Por el contrario, la atención se presta bajo los principios de enfoque diferencial, inclusión, respeto y garantía de derechos para todas las personas que hacen uso de la Línea 195.



(...) 4. Se indique expresamente el fundamento jurídico, normativo o técnico bajo el cual la entidad adopta el uso del término “usuario” dentro de sus protocolos de atención, manuales o lineamientos operativos de la línea 195. (...)

Como se ha mencionado anteriormente, se adoptó el término “usuario” bajo el componente técnico y de operación en la Línea 195, que respondió a la necesidad de emplear una categoría general, neutral e incluyente que permitiera referirse a todas las personas que acceden al canal telefónico, sin distinción de nacionalidad, edad, pertenencia étnica u otras condiciones, teniendo en cuenta que la Línea 195 presta orientación e información general sobre trámites, servicios y consultas, y no siempre es posible identificar previamente dichas características.

No obstante, ante las observaciones generadas y con el propósito de fortalecer la atención y la interacción con las personas que acceden al servicio, se concluyó en articulación con la operación de la Línea 195, la pertinencia de ajustar la terminología empleada en los protocolos, guiones y lineamientos operativos. En este sentido, se adoptará de manera conjunta el uso del término “señor”, “señora” y “ciudadano”, manteniendo las condiciones de prestación del servicio con criterios de calidad, oportunidad e inclusión que rigen la atención.

(...) 5. En caso de existir, se remitan o indiquen los documentos, actos administrativos, manuales o lineamientos institucionales donde se establezca o justifique el uso de dicho termino. (...)

El Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital constituye la base para la definición de los protocolos de los diferentes canales de atención. Si bien en su mayoría emplea el término “ciudadano”, ello no excluye ni desconoce la aplicación de protocolos de atención dirigidos a “usuarios”, en tanto ambas denominaciones se han utilizado de manera complementaria en el marco de la prestación del servicio, sin afectar los principios de calidad, inclusión y garantía de derechos.

Agradecemos su valioso aporte, el cual nos permite seguir fortaleciendo la calidad de la atención y el respeto en el servicio.

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
SuperCADE Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Sábado 8:00 a.m. a 12:00 m.		www.bogota.gov.co
CADE Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	Línea 195 Domingo a domingo las 24 horas del día.	Chatico Bogotá Ingrese al ícono "CHATICO" en https://bogota.gov.co/ 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,



Javier Andrés Ortiz Cornejo

Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Yesica Paola Castro Gutiérrez

Revisó: Jackeline Molina Ríos – Yury Marcela Méndez Ariza

Aprobó: Javier Andrés Ortiz Cornejo