



4222000

Bogotá D.C.

Señora

MARIA ESTHER BARRIOS**MARIA ESTHER BARRIOS RAMIREZ**Dirección Electrónica: valealex0428@gmail.com

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: RESPUESTA PETICIÓN 4001312026 - BOGOTÁ TE ESCUCHA

Reciba un cordial saludo,

En relación con la petición que presentó recientemente en la Línea 195, se informa que fue radicada para su consulta y seguimiento en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *Bogotá Te Escucha* (<https://bogota.gov.co/servicios/bogota-te-escucha>), con el número que aparece referenciado en el asunto.

Considerando lo anterior, me permito ofrecerle una disculpa por la situación manifestada y en el marco de las competencias legales y reglamentarias atribuidas a esta Dirección mediante 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, de conformidad con lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital y en el procedimiento de calidad del canal telefónico, se realizó la verificación de la atención brindada en las llamadas efectuada por usted a la Línea 195 el pasado 03 de junio de 2026, atendida por los agentes Nicol Pérez, Alberto Díaz y Meivis Leones.

En la revisión efectuada se comprobó que, durante la llamada se aplicaron los protocolos de atención establecidos para la operación de la Línea 195, evidenciándose disposición para recepcionar y gestionar la petición de manera adecuada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" (BTE).

En atención a la solicitud relacionada con el valor del contrato de los agentes que atendieron su llamada, se informa que esta no tiene vínculo contractual directo con el Estado, toda vez que el servicio de la Línea 195 es prestado a través de un operador tercero contratado por la Entidad.

En este sentido, el contrato individual de los embajadores corresponde a un documento de carácter privado entre el operador y sus trabajadores, el cual contiene información protegida por las disposiciones de protección de datos personales y reserva de información de terceros, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, por lo tanto, no es procedente suministrar esta información.



Por otra parte, con el fin de facilitar el acceso a la información, dejo a su disposición los siguientes medios, a través de los cuales podrá consultar la oferta distrital, nacional, pública y privada de las 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.	Línea 195 Domingo a domingo las 24 horas del día.	www.bogota.gov.co
CADE Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m.		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,

ENRIQUE CUSBA GARCIA
DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

Copia:

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: DEYSI STEPHANIE SACRISTAN DELGADO
Revisó: YURY MARCELA MENDEZ ARIZA-BIBIANA RAVELO PIÑEROS-YESICA PAOLA CASTRO GUTIERREZ-
Aprobó: ENRIQUE CUSBA GARCIA