



4222000

Bogotá D.C.

Señora

**MARIA ESTHER BARRIOS****MARIA ESTHER BARRIOS RAMIREZ**Dirección Electrónica: [valealex0428@gmail.com](mailto:valealex0428@gmail.com)

BOGOTÁ, D.C. -

**Asunto:** RESPUESTA PETICIÓN 4114472026 - 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 efectuadas por usted a la Línea 195 el pasado 07 de junio de 2026, atendida por la agente Deysi Triana.

Como resultado del análisis efectuado, se comprobó que la atención suministrada se desarrolló conforme a los protocolos establecidos para la operación de la Línea 195, observándose una adecuada disposición para atender, orientar y gestionar su requerimiento mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" (BTE), en estricto cumplimiento de los principios de respeto, transparencia, oportunidad y calidad en la prestación del servicio.

De igual manera, durante la revisión de las grabaciones se evidenció la presencia de interferencias en la comunicación telefónica, circunstancia que afectó parcialmente la claridad de la información intercambiada entre las partes. En estos casos, el protocolo de atención vigente dispone la aplicación de medidas orientadas a garantizar una comunicación efectiva, entre ellas la solicitud de confirmación de la información suministrada por el ciudadano, con el propósito de evitar errores en el registro y trámite de la petición.

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: f406ede4-946e-46c1-bc21-d501f95ac361

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

ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.SECRETARÍA  
GENERAL



Respecto a su solicitud relacionada con la lectura de la respuesta asociada al radicado No. 4001922026, resulta pertinente precisar que, de acuerdo con los lineamientos operativos que regulan la prestación del servicio en la Línea 195, los asesores no se encuentran facultados para efectuar la lectura textual de las respuestas emitidas por las entidades frente a los radicados ciudadanos. Esta restricción obedece a criterios de seguridad jurídica, integridad documental, trazabilidad administrativa y protección de la información oficial, garantizando que el contenido de las respuestas sea consultado directamente a través de los canales institucionales habilitados y evitando interpretaciones, modificaciones o divulgaciones indebidas de la información.

En consecuencia, en caso de que persista alguna inconformidad respecto de la respuesta emitida por la entidad competente, se recomienda establecer comunicación directa con la misma, con el fin de recibir la orientación, aclaración o gestión que corresponda dentro del marco de sus competencias.

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
<b>SuperCADE</b> Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Sábado 8:00 a.m. a 12:00 m.	<b>Línea 195</b> Domingo a domingo las 24 horas del día.	<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>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 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