



4222000

Bogotá D.C.

Señora

MARIA ESTHER BARRIOS**MARIA ESTHER BARRIOS RAMIREZ**Dirección Electrónica: Información reservada
BOGOTÁ, D.C. -**Asunto:** RESPUESTA PETICIÓN 4109182026 - 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 06 de junio de 2026, atendida por el agente Steward Fori.

En la revisión se verificó que se aplicó el protocolo de atención establecido para la operación de la Línea 195, evidenciándose disposición para atender y gestionar la petición de manera adecuada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" (BTE), con total respeto y transparencia en la información.

Así mismo se constató que, durante la atención brindada el agente informó el horario de atención del canal telefónico, el cual opera de domingo a domingo, las 24 horas del día.

Es importante aclarar que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá tiene a disposición la Línea 195, cuyos servicios son ofrecer a la ciudadanía un canal telefónico para obtener información general de las Entidades Distritales, Nacionales Públicas y Privadas que hacen presencia en la Red CADE. A través de este servicio se pueden consultar datos básicos de las entidades, trámites, puntos de atención, consultas de información y demás contenidos



disponibles, paginas oficiales de Entidades y Portal oficial del Distrito Capital (www.bogota.gov.co).

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 también 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 Ingresa 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-YESICA PAOLA CASTRO GUTIERREZ-
Aprobó: ENRIQUE CUSBA GARCIA