



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2026-19905

Fecha: 29/07/2026 09:49:19

Destino: ANÓNIMO

Anexos: N/A

Copia: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)
ANÓNIMO
Ciudad

Asunto: RESPUESTA PETICIÓN **5019652026** - 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 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 de conformidad con el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital y los procedimientos de calidad, se realizó la verificación de la llamada del 17 de julio de 2026.

Como resultado del análisis efectuado, se evidenciaron oportunidades de mejora en la atención brindada por la asesora, particularmente en aspectos relacionados con la empatía, la escucha activa y la comunicación asertiva durante la interacción con la ciudadana.

En consecuencia, y en el marco del proceso de mejora continua del servicio, se solicitó al operador de la Línea 195 adelantar las acciones de retroalimentación, acompañamiento y fortalecimiento correspondientes, con el fin de reforzar el cumplimiento de los protocolos institucionales de atención, prevenir la ocurrencia de situaciones similares y garantizar que la prestación del servicio se desarrolle conforme a los principios de respeto, oportunidad, calidad, calidez y orientación efectiva que rigen la atención a la ciudadanía.

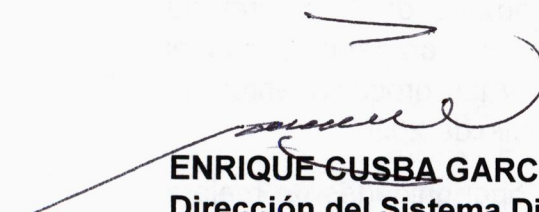


Agradecemos sus observaciones, las cuales constituyen un insumo fundamental para el fortalecimiento permanente de la calidad del servicio y el respeto en la atención a la ciudadanía.

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.		Chatco 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 GARCÍA

Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Deysi Stephanie Sacristán Delgado

Revisó: Yesica Paola Castro Gutiérrez - Sindy Griselly Cuervo Gómez - Yury Marcela Méndez Ariza

Aprobó: Enrique Cusba García