



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2026-25027

Fecha: 09/09/2026 17:25:47

Destino: ANONIMO

Anexos: N/A

Copia: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)
ANÓNIMO
Ciudad

Asunto: RESPUESTA PETICIÓN 6173632026 - BOGOTÁ TE ESCUCHA

Reciba un cordial saludo,

En relación con la petición que presentó recientemente en el canal web, 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 establecidas 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 31 de agosto de 2026.

Como resultado de la revisión efectuada, se evidenció que la atención brindada por la asesora de la Línea 195 presentó oportunidades de mejora frente a la aplicación de los protocolos y lineamientos establecidos para la prestación del servicio, particularmente en lo relacionado con la empatía, la comunicación asertiva y el manejo adecuado de la interacción con el ciudadano.

En consecuencia, se solicitó al operador de la Línea 195 adelantar las acciones de retroalimentación y fortalecimiento correspondientes con la asesora involucrada, orientadas a reforzar el cumplimiento de los protocolos de atención y prevenir la ocurrencia de situaciones similares. Lo anterior, con el propósito de continuar garantizando una atención respetuosa, amable, empática, clara y acorde con los estándares de calidad y servicio establecidos para la ciudadanía.

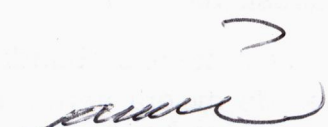


Agradecemos sus observaciones, ya que contribuyen al fortalecimiento continuo de nuestros procesos de atención y al mejoramiento de la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.

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.		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 GARCÍA

Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: CAMILO ANDRES SERRANO BERNAL

Revisó: YESICA PAOLA CASTRO GUTIERREZ – YURY MARCELA MÉNDEZ ARIZA

Aprobó: ENRIQUE CUSBA GARCÍA