

Bogotá, 21 de marzo de 2.024

Señor/a ciudadano/a
ANÓNIMO/A

Asunto: **Respuesta radicado No. 1464052024 de la Plataforma Distrital Bogotá te Escucha**

Apreciado/a ciudadano/a,

Esta Oficina recibió una queja mencionada en el asunto en el cual manifiesta de manera anónima ***"la asesora Cindy Estupiñán que me atendió no resolvió mis dudas ni la orientación pertinente para el proceso"***

El Proceso integral de Servicio a la Ciudadanía que lidera esta Oficina busca el mejoramiento continuo y la calidad total en el relacionamiento con la ciudadanía que acude por los trámites y servicios de entidad; tomaremos las acciones pertinentes frente a las observaciones expresadas en su petición, para identificar y corregir las situaciones de debiliten o afecten los procesos de atención y servicio, haciéndolas extensivas a todos los integrantes de nuestro equipo de trabajo.

Esperamos que, en una próxima comunicación con la Secretaría de Educación del Distrito, nuestros colaboradores le ofrezcan un servicio de manera, amable, digna, oportuna, transparente y efectiva, aplicando nuestra política de calidad, y cumpliendo sus expectativas de atención.

Quedamos atentos a sus inquietudes, agradecemos su comunicación y sugerencias a nuestra labor, lo que nos ayuda de hacer de la Secretaría de Educación del Distrito un modelo de transparencia y eficiencia en la gestión pública.

Cordialmente,



FREDY HUMBERTO CARRERO VELANDIA
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano
Defensor de la Ciudadanía
Secretaría de Educación Distrital

Proyectó: Alexandra Murillo – Contratista - OSC
Revisó: Carlos A Castillo – secretario - OSC