

Bogotá, 21 de marzo de 2024

Señor/a ciudadano/a  
ANÓNIMO/A

Asunto: **Respuesta radicado No. 1493542024 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 atención de la señora que me atendió se cree mas que las demas personas esta mas pendiente del celular y de los demas compañeros que de los usuarios y no da solución alguna ya que me atendió el mismo consultor en dos citas diferentes fechas es muy mala la atención nombre del funcionario que lo atendió: nunca se presentó el funcionario de manera que es imposible"*

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 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 debilidad 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