



Bogotá, 03 de abril de 2024

Señor/a ciudadano/a  
**ANÓNIMO/A**

**Asunto: Respuesta radicado No. 1493812024 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 *“las señoritas de atención al usuario no tienen buen servicio al cliente, llegue antes de las 9:00am, la que atiende la puerta se fue a comer al centro comercial y volvió 40 minutos después, en ese tiempo nadie dio entrada, aunque había otras adentro, son toscas con los docentes”*

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 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  
Secretaría de Educación Distrital

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