



Radicado N° **S-2024-195480**

Fecha: 07-06-2024 - 16:08

Folios: 1 Anexos:

Radicador: CARLOS ARTURO CASTILLO GARZON - 5310

Destino: ANONIMO REQ 2741112024 Bogota te Escucha

Consulte el estado de su trámite en www.educacionbogota.edu.co
opción CONSULTA TRÁMITE
con el código de verificación: **PNXFD**

Bogotá, 07 de junio de 2024

Señor/a ciudadano/a
ANÓNIMO/A
Bogotá

Asunto: **Respuesta radicado No. 2741112024 en la Plataforma Distrital Bogotá te Escucha**

Apreciado(a) ciudadano/a:

Esta Oficina recibió el reclamo mencionado en el asunto en el cual manifiesta ***“El tiempo de espera y de atención debe mejorar. los asesores de las ventanillas pierden el tiempo mirando el celular y charlado y riendo con los otros nombre del funcionario que lo atendio: no registra referencia encuesta de satisfaccion canal presencial: cod 50026 4/8/2024 17:18”***

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
Defensor de la Ciudadanía
Secretaría de Educación Distrital

Proyectó: Alexandra Murillo – Contratista - OSC
Revisó: ccastillo – secretario - OSC

