



Radicado N° **S-2024-195533**

Fecha: 07-06-2024 - 16:33

Folios: 1 Anexos:

Radicador: CARLOS ARTURO CASTILLO GARZON - 5310

Destino: ANONIMO REQ 2741272024 Bogota te Escucha

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

Bogotá, 07 de junio de 2024

Señor/a ciudadano/a
ANÓNIMO/A
Bogotá

Asunto: Respuesta radicado No. 2741272024 en la Plataforma Distrital Bogotá te Escucha

Apreciado(a) ciudadano/a:

Esta Oficina recibió una queja mencionada en el asunto en el cual manifiesta “los funcionarios no responden satisfactoriamente a las preguntas realizadas, no tienen conocimiento de los temas, son evasivos y autoritario, solo ellos tienen la razón, en si no solucionan las dudas. no atienden por línea telefónica en las dependencias, lo cual hace que uno tenga que ir personalmente solo para información. es muy mala la atención, se supone que la tecnología se utiliza para reducir tiempo y actualmente se demoran mas con las solicitudes. yo fui ya que solicite una certificación de funciones el 21 de febrero y hasta el 05 de abril no había llegado, llego el lunes 08 en la tarde pero mal hecha. además fui para pedir información sobre la reubicación ya que termine el contrato el 03 de abril y no me habían llamado, hago parte del reten social y la funcionaria no dio una respuesta clara. nombre del funcionario que lo atendió: n/a referencia encuesta de satisfacción canal presencial: cod 50458 4/11/2024 12:46”

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