



 Radicado N° **S-2024-195594**  
Fecha: 07-06-2024 - 16:57  
Folios: 1 Anexos:  
Radicador: CARLOS ARTURO CASTILLO GARZON - 5310  
Destino: ANONIMO REQ 2741472024 BOGOTA TE ESCUCHA  
Consulte el estado de su trámite en [www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co)  
opción CONSULTA TRÁMITE  
con el código de verificación: **NTHUD**

Bogotá, 07 de junio de 2024

Señor/a ciudadano/a  
**ANÓNIMO/A**  
Bogotá

**Asunto: Respuesta radicado No. 2741472024 en la Plataforma Distrital Bogotá te Escucha**

Apreciado(a) ciudadano/a:

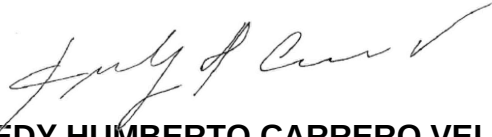
Esta Oficina recibió una queja mencionada en el asunto en el cual manifiesta ***“Si se va a realizar un tramite especifico el asesor tenga conocimiento efectivo de lo que se debe hacer para no tener que volver a tomar un turno por una desinformacion del asesor y tener que esperar tres horas mas para ser atendido solamente para realizar un radicado. horario de llegada 10:30 am horario de salida de la sed al ser atendida 3:30pm. pesimo servicio. nombre del funcionario que lo atendio: no tuve en cuenta este detalle referencia encuesta de satisfaccion canal presencial: cod. 1tqdvixrzdraid 3/4/2024 14:00”***

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