

Bogotá D.C., 30 de septiembre de 2024

Señor
Ciudadano(a) Anónimo(a)
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta radicado 4197482024 Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.

Respetado Señor Ciudadano(a)

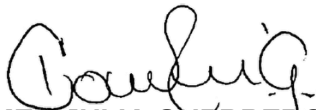
Hemos recibido la solicitud radicada con el número citado en la referencia, a través de la cual usted manifiesta *“Denuncia anonima queja por el no prestacion del servicio quiere la copia de la llamada atencion la quiere copia de los audios de las llamasas realizadas el dia de hoy y atencion al ciudadano de la sed en fisico en calidad desde la linea 3247911412”*.

Al respecto, le informo que se solicitó al operador del Centro de Contacto con la Ciudadanía realizar el seguimiento correspondiente a la llamada telefónica que originó su reclamación. La respuesta por parte del operador fue recibida vía correo electrónico el 17 de septiembre de 2024 con las grabaciones de las llamadas, las cuales se anexan a la presente comunicación para su conocimiento.

Vale resaltar que el proceso integral de Servicio a la Ciudadanía que lidera la Oficina de Servicio al Ciudadano de esta Secretaría, propende por el mejoramiento continuo, la calidad y satisfacción en el relacionamiento con los ciudadanos que acuden a nuestros trámites y servicios; agradecemos sus observaciones porque coadyuvan en el proceso y adicionalmente le hacemos saber que adelantamos las acciones pertinentes con el operador para corregir las debilidades en la atención, haciéndolas extensivas a todos los integrantes de nuestro equipo de trabajo.

Esperamos con la información suministrada haber atendido su petición; su comunicación y sugerencias a nuestra labor, nos ayudan a hacer de la Secretaría de Educación del Distrito un modelo de transparencia y eficiencia en la gestión pública.

Cordialmente,



CARMEN JULIA GUERRERO GAMBA
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano
Defensor de la Ciudadanía
Secretaría de Educación del Distrito

Elaboró: Alexandra Murillo R – Contratista OSC
Revisó: Carlos A Castillo – Secretario OSC