

Bogotá D.C., 16 de diciembre de 2024

Señor/a  
**ANÓNIMO**  
Bogotá D.C.

**Asunto: Respuesta radicado REQ 5559402024. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha**

Respetado señor:

En referencia al radicado con el número citado en el asunto a través del cual manifiesta que ***“Se demora demasiado la atención (SIC) al ciudadano, fuera de eso la demora en la fila para el ingre(SIC) muy mala la atención(SIC). La chica del digiturno se demora muchísimo (SIC) para dar un turno”*** sin describir las circunstancias que lo generan; es decir sin mencionar la fecha, hora, turno asignado y trámite que requería adelantar en la Secretaría de Educación del Distrito, le informamos la imposibilidad de realizar el análisis de la trazabilidad de la atención ofrecida a usted.

No obstante se solicitó al operador del centro de contacto con la ciudadanía, realizar el seguimiento correspondiente a la operación en la sala de atención y la correspondiente retroalimentación a los agentes de atención presencial, solicitando mayor agilidad en la atención, cabe anotar que el llamado a ventanilla se hace de forma automática mediante el sistema Digiturno, iniciando con los turnos de espera más prolongada.

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 este proceso.

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: Jairo Suárez – Profesional Universitario OSC  
Javier Vargas Coordinador de canal presencial del centro de contacto  
Ccastillo



 Radicado N° **S-2024-371743**  
Fecha: 19-12-2024 - 15:29  
Folios: 1 Anexos:  
Radicador: CARLOS ARTURO CASTILLO GARZON - 5310  
Destino: ANONIMO REQ 5559402024 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: **XO1NA**