



Bogotá, 11 de enero de 2024

Señor/a ciudadano/a  
**ANÓNIMO/A**

**Asunto: Respuesta radicado No. 5804942023 Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”**

Apreciado/a ciudadano/a,

Esta Oficina recibió el requerimiento mencionado en el asunto, donde usted manifiesta *“Actitud de la asesora, mejorar disposición y claridad en la información, se notaba que contestaba por salir del paso sin ningún tipo de empatía”*; dado que su reclamo se presenta de forma anónima, sin indicar el detalle de la fecha de la atención, número del módulo donde fue atendido(a) o el tipo de trámite o servicio que requería de la entidad, no fue posible revisar la trazabilidad de la atención ofrecida.

No obstante amablemente le manifestamos que 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.

Agradecemos su comunicación, quedamos atentos a sus inquietudes 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,

**MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ**

Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano

Defensor de la Ciudadanía

Secretaría de Educación Distrital

Proyectó: Dina Peralta – Contratista OSC  
Revisó: Alexandra Murillo – Contratista – OSC  
Ccastillo