



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría
Educación

Radicado N° **S-2024-55017**
Fecha: 15-02-2024 - 17:00
Folios: 1 Anexos:
Radicador: CARLOS ARTURO CASTILLO GARZON - 5310
Destino: ANONIMO REQ 686822024 BOGOTA TE ESCUCHA

Consulte el estado de su trámite en www.educacionbogota.edu.co
opción CONSULTA TRÁMITE
con el código de verificación: **UBM4P**

Bogotá D.C, 15 febrero 2024

Señor (a)
Anonimo
exper.servis8@gmail.com
Bogotá D.C

ASUNTO: Atención Radicado 686822024, 682642024 - agendamiento para proceso de Cobertura.

Estimado (a) Señor (a) anónimo, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido su reclamo relacionado en el asunto, en la cual expresa su preocupación por las novedades presentadas en la plataforma de agendamiento de citas para la solicitud de cupos escolares dentro del proceso de matrículas 2024.

Es importante aclarar que la apertura de la agenda para las diferentes Direcciones Locales se realiza a las 3:00 de la tarde del día anterior de la atención de la búsqueda de la cita, este horario se ha establecido con el objetivo de permitir una planificación cuidadosa y garantizar que todas las Direcciones Locales tengan la oportunidad de proporcionar citas de manera equitativa, considerando su disponibilidad y capacidad humana de atención.

Entendemos que puede existir una alta demanda de solicitudes, la cual puede generar algunas discrepancias en la oferta y en la plataforma, por lo cual esta Entidad trabaja constantemente para mejorar nuestro sistema y minimizar cualquier inconveniente que pueda surgir.

Frente a sus observaciones y sugerencias sobre el manejo de la asignación de cupos escolares, traslados y optimización del Proceso de Matrícula desde las Instituciones Educativas Distritales y las Direcciones Locales de Educación, su requerimiento ha sido socializado con la Dirección de Cobertura a través de la comunicación interna I-2024-20156, con la finalidad de generar las acciones de mejora a las que haya lugar.

Agradecemos sus sugerencias, para la Oficina de Servicio al Ciudadano siempre ha sido prioridad prestar un servicio amable, cálido, oportuno y digno. Acorde a sus comentarios se activará un plan de trabajo en el marco de nuestro sistema de gestión de calidad con el fin de viabilizar e implementar las propuestas realizadas de su parte, analizando las necesidades de índole tecnológico y administrativo requeridos que nos permitan mejorar.

Agradecemos su apoyo y sugerencias a nuestra labor, para hacer de la Secretaría de Educación, una entidad transparente y eficiente en la calidad del Servicio.!!

Cordialmente,



MARCO ANTONIO BARRERA GÓMEZ
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano
Defensor del Ciudadano
Secretaría de Educación Distrital

Revisó: Carlos Arturo Castillo – Secretario OSC
Elaboró: Herly Alejandra Rátiva – Contratista OSC