



	Radicado N°	S-2024-67251
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Educación	Fecha:	22-02-2024 - 15:13
	Folios:	1 Anexos:
	Radicador:	CARLOS ARTURO CASTILLO GARZON - 5310
	Destino:	ANONIMO REQ 383222024 BOGOTA TE ESCUCHA
Consulte el estado de su trámite en www.educacionbogota.edu.co		
opción CONSULTA TRÁMITE con el código de verificación: 1NGXN		

Bogotá, 22 de febrero de 2024

Señor/a Ciudadano/a
ANÓNIMO/A
Bogotá

Asunto: Respuesta radicado No. 383222024 de la Plataforma Distrital Bogotáte Escucha

Apreciado/a señor/a,

Esta Oficina recibió la queja No. 383222024 del día 11 de enero de 2024, donde nos indica haber conocido de la situación presentada con algunos docentes donde les había sido cobrado un dinero para su trámite de prestaciones sociales por parte de la agente Yessica Brigitte Restrepo quien labora para la empresa BPM Consulting, quien es contratista de secretaria de Educación del Distrito, en ejecución de la Orden de compra No. 92072.

Una vez conocida su queja, la Oficina de Servicio al Ciudadano y el proveedor BPM Consulting iniciaron los ajustes administrativos necesarios con el equipo de trabajo, y adicionalmente se realizaron una serie de socializaciones relacionadas con la mitigación del riesgo y se reiteró al personal que aquí labora la obligación de ofrecer a la ciudadanía la información de los trámites y servicios de la entidad de manera amable, oportuna, efectiva y transparente; igualmente se hizo énfasis en el deber de informar los hechos o situaciones irregulares que observen o de los cuales tengan conocimiento; así mismo a través de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se realizó divulgación y promoción de la gratuidad en los trámites y servicios de la Secretaría de Educación del Distrito.

Actualmente se están adelantando las investigaciones respectivas por parte del proveedor y la supervisión del contrato Orden de compra No. 92072, una vez se concluyan se procederá con las acciones administrativas y las que se requieran conforme a la normatividad vigente a que haya lugar, garantizando el legítimo derecho a la defensa.

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 usuaria de nuestro servicio agradecemos su comunicación y sugerencias a nuestra labor, lo que nos ayuda a 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: Alexandra Murillo – contratista - OSC
Revisó: ccastillo – secretario - OSC