



Radicado N° **S-2024-6932**
Fecha: 15-01-2024 - 08:47
Folios: 1 Anexos:
Radicador: CARLOS ARTURO CASTILLO GARZON - 5310
Destino: ANONIMO 5805212023 BOGOTA TE ESCUCHA
Consulte el estado de su trámite en www.educacionbogota.edu.co
opción CONSULTA TRÁMITE con el código de verificación: **YJFH0**

Bogotá, 12 de enero de 2024

Señor/a ciudadano/a
ANÓNIMO/A

Asunto: Respuesta radicado No. 5805212023 del Sistema Distrital para la gestión de peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”

Apreciado/a ciudadano/a,

Esta Oficina recibió una queja mencionado en el asunto en el cual manifiesta de manera anónima *“La funcionaria que me atendió Johanna Grandas, la actitud no fue la mejor y en vez de ayudarme, me regaño mostrándome el computador y diciendo que ahí estaba toda la información que necesitaba, que si no podía ingresar a la página de la secretaria hasta el 5 de diciembre tenía que acercarme el 19 de enero a ver si se encontraban cupos disponibles para los colegios de bosa, además llegue de primeras y me atendieron de segundas , los funcionarios deben tener la disponibilidad de escuchar a las personas porque no me dejo hablar y explicarle solo hizo lo que explique anteriormente”* , queja frente a la cual se realizó inició la respectiva gestión del servicio no conforme.

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.

Quedamos atentos a sus inquietudes, agradecemos su comunicación 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