



Bogotá, 12 de enero de 2024

Señor/a ciudadano/a
ANÓNIMO/A

Asunto: Respuesta radicado No. 5805312023 del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”.

Apreciado/a ciudadano/a,

Esta Oficina recibió el reclamo anónimo mencionado en el asunto en el cual usted manifiesta *“No me fue de gran ayuda el asesor además estaba hablando por teléfono y comiendo en el puesto de trabajo”*, sin indicar el detalle de la situación acontecida ni la fecha en la cual se generó el inconveniente que causa su inconformidad, razón por la cual no fue posible de nuestra parte revisar con detenimiento la trazabilidad de la atención ofrecida o determinar la posible responsabilidad por parte de nuestros colaboradores.

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