


Bogotá, 16 de enero de 2024

Señor/a ciudadano/a  
**ANÓNIMO/A**



Radicado N° **S-2024-9029**  
Fecha: 16-01-2024 - 13:48  
Folios: 1 Anexos:  
Radicador: CARLOS ARTURO CASTILLO GARZON - 5310  
Destino: ANONIMO 5804812023 BOGOTA TE ESCUCHA  
Consulte el estado de su trámite en [www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co)  
opción CONSULTA TRÁMITE **79LQU**  
con el código de verificación:

**Asunto: Respuesta radicado No. 5804812023 Sistema Distrital para la gestión de peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”**

Apreciado/a ciudadano/a,

Esta Oficina recibió una queja mencionada en el asunto en el cual manifiesta de manera anónima *“El funcionario me atendió de manera descortés y arbitraria, no reconociendo la situación y circunstancia del caso. nombre del funcionario que lo atendió: no indica referencia encuesta de satisfacción canal presencial: cód. vsp5fohejczvnlm 22/11/2023 19:49”* sin indicar el detalle de la situación ocurrida, fecha de la atención o nombre de la persona que le atendió, razón por la cual no fue posible de nuestra parte revisar la trazabilidad del servicio ofrecido y determinar la responsabilidad por parte de nuestros colaboradores.

No obstante, consideramos importante informar 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.

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