

Bogotá, 16 de enero de 2024

Señor/a ciudadano/a
ANÓNIMO/A


Asunto: Respuesta radicado No. 5804702023 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 *“Siempre que va uno no están las personas que uno necesita las celadoras groseras ahí para dar la información y los que dan la información eso se la pasan es hablando ahí y uno todo lo que tiene que esperar y ellos hablando de chismes limándose las uñas o en el celular”*, sin indicar puntualmente la situación acontecida, nombre del asesor o asesora que le atendió, fecha y hora de atención, lo cual no permitió que de nuestra parte se pudiese revisar la trazabilidad del servicio ofrecido.

Sin embargo para la Secretaría de Educación del Distrito es importante informarle 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.



Radicado N° **S-2024-9169**
Fecha: 16-01-2024 - 14:52
Folios: 1 Anexos:
Radicador: CARLOS ARTURO CASTILLO GARZON - 5310
Destino: ANONIMO 5804702023 BOGOTA TE ESCUCHA
Consulte el estado de su trámite en www.educacionbogota.edu.co
opción CONSULTA TRÁMITE con el código de verificación: **10XR7**

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