



Bogotá, 16 de enero de 2024

Señor/a ciudadano/a
ANÓNIMO/A

Asunto: Respuesta radicado No. 5802202023 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 *“Si la señora Flor Alicia Gamboa no sabe leer y adicional es ilógica con sus respuestas”*, sin informar el detalle de la situación que genera la inconformidad, fecha y hora de la atención y nombre del asesor que le atendió, lo cual no permitió de nuestra parte realizar revisión a la trazabilidad del servicio ofrecido.

Sin, embargo es muy importante para la Secretaría de Educación del Distrito informar a usted 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