



Bogotá D.C., 21 de mayo de 2026

Señor(a) Ciudadano(a)  
**ANÓNIMO(A)**

**Asunto: Respuesta requerimientos 3107692026 3107762026 3107832026  
Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te  
Escucha**


Cordial saludo,

En atención a la petición relacionada en el asunto, mediante la cual expone su inconformidad con los carnés que utilizan los agentes que apoyan la atención a la ciudadanía en las Direcciones Locales de Educación, informamos que la Secretaría de Educación del Distrito, adelantó en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), administrada por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (CCE), un proceso contractual que se formalizó con la Orden de Compra No. 150022 de 2025 con la empresa Cobranza Nacional de Créditos S.A.S., cuyo objeto contractual es *"Contratar el servicio de centro de contacto, con el fin de satisfacer las necesidades de información, trámites y comunicación de la secretaría de educación del distrito con el público interno y externo en los canales de atención en el marco de la política institucional de servicio a la ciudadanía"*.

En este contexto, la empresa contratista tiene a su cargo la atención de los requerimientos ciudadanos en los canales presencial, virtual y telefónico de los niveles central y local de la SED; de acuerdo con lo previsto en el acuerdo marco, los agentes ubicados en los puntos de contacto portan los distintivos de la empresa que los contrató, no obstante, en el carné al que usted hace alusión se encuentra incluida la imagen institucional de la Secretaría de Educación del Distrito y se menciona que el portador presta su servicios para la entidad; el diseño de este documento fue previamente acordado entre las partes y aprobado por la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa y la Dirección de Servicios Administrativos.

Portar el cané de la empresa que contrató el personal de ninguna manera demerita la calidad humana de nuestros colaboradores en los procesos de atención que realizan.

Esperamos de esta manera haber atendido su requerimiento.

  
**JULIA GUERRERO GAMBA**  
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano  
Defensora de la Ciudadanía  
Secretaría de Educación del Distrito

Elaboró: Andrés Mauricio Narváez – Contratista OSC  
Carlos Castillo - Secretario OSC