ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Bogotá, 21 de octubre de 2020

S-2020-171064

Señor(a)
Anónimo(a)
Ciudad.

Asunto: Requerimiento 2829982020 Plataforma Bogotá te Escucha

Respetado(a) Señor (a),

En atención al reclamo citado en la referencia, a través del cual usted manifiesta inconformidad frente a la atención recibida a través del servicio de la línea institucional 3241000, nos permitimos dar respuesta, indicando que desde el 20 de marzo de 2020, fecha en la cual se iniciaron en Bogotá y el País los ejercicios de Simulacro de Aislamiento y posteriormente la Cuarentena ordenada por el Gobierno Nacional, se elevaron las consultas de información a través de los canales de atención no presencial tales cómo el Chat, telefónico y correo electrónico.

No obstante, desde la Oficina de Servicio al ciudadano se ha procurado por atender de manera efectiva las solicitudes que realiza la comunidad a nuestra entidad, para ello realizamos frecuentes seguimientos, que nos permitan adelantar acciones correctivas para mejorar los tiempos de espera y los niveles de servicio en los canales de atención de la entidad.

En este sentido, revisamos las situaciones planteadas en su reclamación y se generaron las acciones de mejora del caso, agradecemos sus opiniones y continuaremos implementando estrategias que nos permitan mejorar los tiempos de respuesta y la calidad de nuestro servicio.

Agradecemos el apoyo y el acompañamiento a nuestra labor de hacer de la Secretaría de Educación del Distrito un modelo de transparencia y eficiencia en la gestión pública.

Saludo cordial

MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano
Secretaria de Educación del Distrito

Carlos Arturo Castillo Garzón