



Bogotá, 07 de diciembre de 2023

Señor/a ciudadano/a
ANÓNIMO/A

Asunto: Respuesta radicado No. 5186152023 de la Plataforma Distrital Bogotá te Escucha

Apreciado/a ciudadano/a,

Esta Oficina recibió a través de número de radicado mencionado en el asunto, un reclamo anónimo que señala *“las asesoras no tienen buena actitud con las personas se burlan entre ellas cuando uno está dando una respuesta y no ayudan a aclarar las dudas sobre mas matriculas son poco sensibles para ayudar a atender el requerimiento por el cual uno acude, realmente he ido desde agosto y cada vez k voy no tengo una buena respuesta por parte de las asesoras no he podido matricular a mi hija y me preocupa de igual manera deberían de rotar el personal para k no se cansen de verlo a uno y lo atiendan con la misma actitud grotesca”*

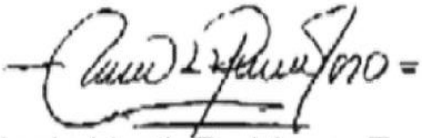
Dado que su escrito no indica las circunstancias de tiempo, modo y lugar específicos de la atención que genera inconformidad y dado el carácter anónimo de su requerimiento, no fue posible establecer comunicación con usted para contextualizar la situación puntual que genera el reclamo.

No obstante le informamos cordialmente 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,



Narda Lizeth Rodríguez Toro

NARDA LIZETH RODRIGUEZ T

Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano (E)

Defensor de la Ciudadanía

Secretaría de Educación Distrital

Proyectó: Dina Peralta – Contratista OSC
Revisó: Alexandra Murillo – Contratista - OSC
Ccastillo