



CARTA DE TRATO DIGNO

Respetados ciudadanos de los servicios del Ministerio de Educación Nacional:

El Ministerio, a través de sus colaboradores, reconoce y garantiza los derechos constitucionales y legales de todas las personas naturales y jurídicas. En consecuencia, expide y divulga la presente "Carta de trato digno", en la que se reiteran los derechos que les corresponden a todas las personas usuarias de los servicios del Ministerio y se establecen los diferentes canales de atención habilitados para garantizarlos.



DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- 1 Recibir la misma protección y trato sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
- 2 Ser tratado con el respeto y la consideración debidos; así como recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- 3 Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como a su buen nombre.
- 4 Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en nuestras bases de datos y archivos.
- 5 Obtener el debido proceso en toda clase de actuaciones que adelante el Ministerio.
- 6 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 7 Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal o escrita y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en el Ministerio y sin necesidad de apoderado, así como obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.

- 8 Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por el Ministerio.
- 9 Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 10 Formular quejas y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- 11 Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.



DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- 1 Acatar la Constitución y las leyes.
- 2 Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 3 Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- 4 Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

CANALES DE ATENCIÓN

El Ministerio de Educación Nacional pone a disposición de toda la comunidad los siguientes canales para su atención:



ELECTRÓNICO

► **Sistema de Atención al Ciudadano:** a través de este medio los ciudadanos pueden formular sus peticiones, quejas, hacer seguimiento a sus trámites las 24 horas del día y recibir notificaciones del estado de los mismos. Disponible en el menú Atención al Ciudadano de la página web.

https://mineduccion.agenti.com.co/agenti_lite_minEdu/

► **Ventanilla Única de Trámites (VUMEN):** esta herramienta permite realizar los trámites y servicios en línea dispuestos por el Ministerio de Educación Nacional. En la mayoría de los casos podrán realizar los procesos completamente en línea, evitando desplazamientos, filas, y ahorrar tiempo y dinero, con resultados eficientes y confiables, pues las dependencias y entidades trabajan de forma articulada para hacer más sencillos los trámites que necesitan los ciudadanos. Por este canal pueden hacer seguimiento a sus procesos y estar enterados de todos los pasos y/o el estado de sus trámites. Disponible en el menú Atención al Ciudadano de la página web.

<https://www.mineduccion.gov.co/portal/atencion-al-ciudadano/>

► **Chat de Atención al ciudadano:** es un canal de comunicación virtual, que funciona en tiempo real, entre los ciudadanos y el Ministerio (Unidad de Atención al Ciudadano), cuyo objetivo es atender consultas de orden general sobre la entidad. Este chat está habilitado de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua.

https://mineduccion.agenti.com.co/agenti_lite_minEdu/

► **Devolución de llamadas:** el Ministerio de Educación Nacional brinda esta herramienta para devolver la llamada al número que usted nos informe facilitando la comunicación.

<https://ws-bpm.inconcertcc.com/WebCallback/>

► **Sistema Virtual de Respuesta:** es un canal de comunicación virtual que funciona en tiempo real. Este canal está habilitado las 24 horas.

https://mineduccion.agenti.com.co/agenti_lite_minEdu/

► **Correo electrónico institucional:** este canal de comunicación virtual le permite al ciudadano formular consultas y quejas e indagar por el estado de sus trámites desde cualquier lugar del mundo a través de internet. La cuenta es atencionalciudadano@mineduccion.gov.co

► **Asignación de citas virtuales:** el Ministerio de Educación Nacional brinda esta herramienta para asesorar y prestar soporte a las diferentes consultas de información para la atención del proceso de convalidaciones.

<https://accesovisitantesuac.mineduccion.gov.co/acvis-web/#/agenda-virtual>

► **Redes sociales:** a través de Facebook, Twitter, Instagram y Youtube el Ministerio de Educación Nacional se conecta con la comunidad virtual en tiempo real. Estos canales se utilizan para compartir información con personas interesadas en determinados temas educativos. De esta forma se ofrecen los servicios y proyectos de la Entidad y se obtiene información de doble vía lo cual permite construir relaciones con los ciudadanos.

@mineduccion
<https://www.facebook.com/Mineduccion>
<https://www.instagram.com/mineduccioncol>
<https://www.youtube.com/mineduccion>



TELEFÓNICO

Por medio de este canal se puede obtener información personalizada, con respuesta inmediata, sobre los principales trámites y servicios de competencia del Ministerio de Educación Nacional. Las líneas gratuitas habilitadas son:

- ✓ **PBX: (+57) 601 2222800**
Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.
- ✓ **Línea gratuita nacional: 01 - 8000 - 910122**
Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. / Contestador automático de lunes a viernes de 7:00 p.m. a 7:00 a.m. - viernes de 7:00 p.m. a lunes 8:00 a.m.
- ✓ **Línea Bogotá: (+57) 601 3078079**
Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. / Contestador automático de lunes a viernes de 7:00 p.m. a 7:00 a.m. viernes de 7:00 p.m. a lunes 8:00 a.m.



PRESENCIAL

La atención presencial se brinda en la Calle 43 No. 57-14 - CAN Bogotá D.C. Código Postal para la República de Colombia: 111321. Unidad de Atención al Ciudadano de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.

- ✓ **Ventanilla de Atención Personalizada:** este canal brinda información de manera presencial sobre los principales proyectos, trámites, y servicios que presta el Ministerio con el acompañamiento de profesionales especializados en diversos temas del sector educativo.
- ✓ **Ventanillas para la Recepción de Correspondencia:** a través de estas ventanillas los ciudadanos o por escrito, las personas son remitidas a las dependencias competentes para que sean resueltas.



Respetados ciudadanos los invitamos a utilizar los diversos canales dispuestos por el Ministerio de Educación Nacional para brindarles servicios en forma ágil, oportuna, eficiente y pertinente.