Introducción Sistema de Atención al Ciudadano

Atención al Ciudadano - Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Los ciudadanos podrán hacer llegar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias al Ministerio del Educación Nacional con las normas legales y administrativas vigentes a través de su página web.

Los usuarios o clientes podrán en ejercicio de sus derechos presentar de manera respetuosa quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, respecto de cualquier trámite o servicio que sea competencia del Ministerio de Educación, y sobre el cual se presente algún grado de inconformidad, por falta de oportunidad de la información, desarrollo de la actuación así como de la deficiencia o baja calidad de las mismas.

Introducción para el Sistema de Atención al Ciudadano

El sistema de Atención al Ciudadano, es un servicio implementado por el Ministerio de Educación Nacional para recibir comunicación de parte de los ciudadanos, en cumplimiento del Decreto 1151 de Gobierno En Línea

IMPORTANTE: Si usted desea presentar por este medio una petición, queja, reclamo, consulta, sugerencia o felicitación sobre los productos y servicios prestados por el Ministerio de Educacion Nacional; o sobre el desempeño de nuestros servidores, tenga en cuenta lo siguiente:

Petición

Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Requisitos para presentar una **PETICIÓN**

La petición deberá contener, por lo menos:

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.
- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Objeto de la petición.
- Las razones en que se fundamenta.

Queja

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

> Requisitos para presentar una **QUEJA**

La queja deberá contener por lo menos:

- Los nombres y apellidos complementos del quejoso con indicación del documento de identidad.

- Dirección de notificación y teléfono del contacto.
- Relación clara y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que puedan servir de sustento a la queja presentada.

No se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente temerarias o se refiera a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera incorrecta o difusa. La entidad no adelantará trámite alguno por quejas anónimas, excepto cuando se acredite por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

Reclamo

Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

>Requisitos para presentar un **RECLAMO**

El reclamo deberá contener, por lo menos:

Los nombres y apellidos completos del reclamante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.

- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Relación clara y detallada de los hechos generadores del respectivo reclamo y de las pruebas y documentos que puedan servir de sustento a la solicitud

Sugerencia

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión del Ministerio de Educación Nacional. Esto es para todas las 4 categorías, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones (consultas)

Para consultar el estado o la respuesta de su petición, quejas, reclamo, sugerencia o trámite, puede ingresar al aplicativo con su usuario y clave y realizar el respetivo seguimiento, el sistema le reportará cualquier cambio de estado a su correo electrónico.