

MANUAL DEL USO DEL CHAT DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El chat de Atención a la Ciudadanía es un canal de comunicación en línea que permite a cualquier persona interactuar de manera inmediata con el **Ministerio de Educación Nacional**. A través de este servicio podrá resolver consultas generales sobre la entidad de forma rápida y directa.

El chat institucional está disponible **de lunes a viernes, en jornada continua de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.**

Durante este horario, un agente virtual (chatbot) atenderá sus inquietudes y proporcionará información básica. Si sus dudas no son resueltas, podrá ser redireccionado a un asesor o asesora de servicio, quien le brindará información adicional relacionada con su consulta.

👉 Le invitamos a usar este canal para recibir orientación de manera ágil y sin necesidad de desplazamientos.

Datos para registro

Con el fin de garantizar la trazabilidad de las temáticas, solicitudes e información intercambiada entre la entidad y los usuarios, el chat del Ministerio de Educación Nacional le solicitará mínimo la siguiente información para el registro y uso de este:

Por favor completa la siguiente información para ser atendido

Nombre:



▼ *Teléfono:*

Correo electrónico:

Identificación:

☐

Recordarme

ENVIAR

Reglas de uso del Chat

El servicio de chat del Ministerio de Educación Nacional tiene como propósito facilitar la comunicación directa con la ciudadanía en cualquier lugar del mundo.

Compromisos de los usuarios del chat:

1. Al usar este servicio, la ciudadanía acepta los términos y condiciones generales, la política de privacidad, y las reglas de uso que aquí se presentan.
2. Mantener una conducta respetuosa y cordial al interactuar.
3. No usar lenguaje ofensivo, calumnioso ni agresivo hacia otras personas.
4. Cumplir las leyes y reglamentos vigentes.
5. No publicar mensajes con fines comerciales.
6. No enviar mensajes repetidos o indiscriminados que afecten el buen uso del servicio.
7. Cada mensaje es responsabilidad exclusiva de quien lo envía, tanto en el ámbito civil como penal.
8. Aceptar que el Ministerio no se hace responsable por daños derivados del uso de este servicio.

Recomendaciones antes de usar el servicio de chat

1. Evite compartir información personal a la requerida para atender su solicitud, con personas que conozca a través del chat.
2. Acceda al servicio de chat del MEN a través de la página oficial www.mineduccion.gov.co menú Atención y Servicios a la Ciudadanía submenú Canales de Atención.
3. Lea atentamente los **Términos y Condiciones de Uso** y la **Política de Seguridad y Privacidad de la Información y Derechos de Autor** antes de navegar en este sitio. Si no está de acuerdo con ellos, le recomendamos abstenerse de utilizar el CHAT DE ATENCIÓN AL CIUDADANO del portal institucional del Ministerio de Educación Nacional.
4. Revise la velocidad de conexión al chat, ya que depende principalmente del servicio de Internet que le brinda su proveedor.



Educación

NOTA: El Ministerio de Educación Nacional podrá suspender o finalizar el acceso al chat a los Ciudadanos que incumplan las reglas de uso del Chat

👉 **Importante:** Los servicios del Ministerio de Educación Nacional no requieren intermediarios. Si alguien le ofrece intermediación, por favor denúncielo.

Datos de contacto institucional:

Calle 43 No. 57 – 14, Centro Administrativo Nacional (CAN), Bogotá D.C.
Teléfono Conmutador: (601) 22 22800

Línea gratuita fuera de Bogotá: 018000-910122

Página web: www.mineduccion.gov.co

Correo electrónico: atencionalciudadano@mineducacion.gov.co