

# Carta de Trato Digno al Usuario



## Respetados Usuarios 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 al Usuario", 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 usuarios

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	Garantizar 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 usuarios

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

**A. 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 <http://bit.ly/1rcNk8b>

**B. 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 usuarios. 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 [www.mineduccion.gov.co](http://www.mineduccion.gov.co) accediendo a través siguiente enlace: <http://www.mineduccion.gov.co/1621/w3-article-185481.html>

**C. Chat de Atención al Usuario:** [www.mineduccion.gov.co](http://www.mineduccion.gov.co); es un canal de comunicación virtual, que funciona en tiempo real, entre los usuarios 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 viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.

**D. Correo electrónico institucional:** Este canal de comunicación virtual le permite al Usuario 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](mailto:atencionalciudadano@mineduccion.gov.co)

**E. 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 usuarios.

@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 (1) 222 2800: lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. viernes de 7:00 am a 4:00 pm en jornada continua.

**Fax:** +57 (1) 222 4953 de Domingo a Domingo las 24 horas.

**Fuera de Bogotá:** 01 - 8000 - 910122: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y contestador automático de lunes a viernes de 6:00 p.m. a 8:00 a.m.

**En Bogotá:** +57 (1) 307 8079: Contestador automático de lunes a viernes de 6:00 p.m. a 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 am a 4:00 pm en jornada continua.

**Ventanilla de Atención Personalizada:** este canal brinda información face to face sobre los principales proyectos, trámites, y servicios que presta el Ministerio con el acompañamiento de profesionales especializados en diversos temas del sector educativo.

**Ventanas para la Recepción de Correspondencia:** a través de estas ventanillas los usuarios pueden radicar personalmente sus trámites, consultas, quejas y sugerencias verbalmente o por escrito, las cuales son remitidas a las dependencias competentes para que sean resueltas.

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



GOBIERNO DE COLOMBIA



MINEDUCACIÓN