

# Protocolo de Atención a la Ciudadanía

Conoce tus derechos, tus deberes  
y nuestros canales de atención



## **Ministerio de Educación Nacional**

Dora Inés Ojeda Roncancio

*Líder de Atención al Ciudadano*

**Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía**

Edna Johana Tamayo Hurtado

*Subdirectora Técnica*

**Subdirección de Desarrollo Organizacional**

Olga Lucía Zarate Mantilla

*Coordinadora de competencias ciudadanas*

**Subdirección de Fomento de Competencias**

John Byron Montaña Adarve

*Profesional de comunicaciones*

**Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía**

Ana Yamile Suárez Rodríguez

*Profesional Especializado*

**Subdirección de Desarrollo Organizacional**

Ivonne Acosta Contreras

*Líder de calidad*

**Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía**

Jorge Armando Jaimes Rojas

*Profesional Especializado*

**Subdirección de Desarrollo Organizacional**

Diana Lorena Álvarez Montana

*Líder equipo Inclusión, equidad y diversidad.*

**Subdirección de Fomento de Competencias**

**Bogotá D.C**

**Diciembre 2023**

## CONTENIDO

<b>Introducción</b>	<b>5</b>
---------------------	----------

### **Capítulo 1. INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA**

Derechos de la ciudadanía	7
Deberes de la ciudadanía	7
Deberes del Ministerio de Educación Nacional	8
<b>Canales para acceder a la oferta institucional</b>	<b>9</b>
Redes sociales	11
<b>Atributos del buen servicio</b>	<b>12</b>

### **Capítulo 2. INFORMACIÓN PARA SERVIDORES Y SERVIDORAS**

<b>Lineamientos para la prestación del servicio a la ciudadanía</b>	<b>15</b>
---	-----------

#### **Atención presencial**

Contacto Inicial	16
En el desarrollo del servicio	17
Retiro del puesto de trabajo:	17
En la finalización del servicio:	17

#### **Atención telefónica**

<b>Centro de llamadas (Call Center)</b>	<b>18</b>
Tener en cuenta:	18
Contacto inicial:	19
En el desarrollo del servicio:	19
Si debe colocar la llamada en espera:	20
En la finalización del servicio:	20
<b>Devolución de llamadas</b>	<b>21</b>
Tener en cuenta:	21

## Atención virtual

<b>PQRSDF</b>	<b>22</b>
Tener en cuenta:	22
En el desarrollo del servicio	23
En la finalización del servicio	23
<b>Correo electrónico</b>	<b>24</b>
Tener en cuenta:	24
En el desarrollo del servicio	24
<b>Chat o agente virtual</b>	<b>26</b>
Tener en cuenta:	26
Contacto inicial	26
En el desarrollo del servicio:	27
En la finalización del servicio	27
<b>Llamada virtual</b>	<b>28</b>
Tener en cuenta:	28
<b>Asignación de citas virtuales</b>	<b>29</b>
Tener en cuenta:	29
Contacto inicial:	30
En el desarrollo del servicio:	30
En la finalización del servicio:	30

## Capítulo 3. INCLUSIÓN Y ACCESIBILIDAD

<b>Mecanismos de participación</b>	<b>33</b>
<b>Atención inclusiva para todas las personas sin excepción</b>	<b>34</b>
Lineamientos para un trato digno	34

## INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Educación Nacional -MEN- presenta el protocolo de atención a la ciudadanía. Este documento está disponible para las personas interesadas en acceder a los servicios y trámites que ofrece la entidad y también para los servidores públicos ya que presenta las orientaciones básicas para interactuar frente a la ciudadanía.

Este protocolo busca mejorar el servicio, fomentar la confianza ciudadana en un estado abierto y participativo, y mejorar la calidad de vida de la ciudadanía y de los servidores. La entidad tiene canales físicos, virtuales y telefónicos para atender las solicitudes de la ciudadanía. Aquí se describen los canales, cómo acceder a ellos y cómo brindar una buena atención. En el MEN queremos que la interacción con la ciudadanía sea positiva y genere una imagen favorable de la entidad, indispensable para la construcción de confianza.

# 1 INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA



De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de la ciudadanía. en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la atención a la ciudadanía, son:

## Derechos de la ciudadanía

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

## Deberes de la ciudadanía

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las situaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos

## Deberes del Ministerio de Educación Nacional

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.



# CANALES PARA ACCEDER A LA OFERTA INSTITUCIONAL



## Atención presencial

Podrás **radicar documentos** o realizar cualquier consulta en el siguiente horario

### Lunes a jueves

8:00 a.m. a 5:00 p.m.

### Viernes

7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Calle 43 #57-14

Centro Administrativo Nacional CAN  
Bogotá D.C.

## Atención telefónica

### Centro de llamadas

#### Llamada gratuita nacional

01-8000-910122

#### Conmutador

Para comunicarse directamente con dependencias (601) 2222800

#### Línea fija Bogotá

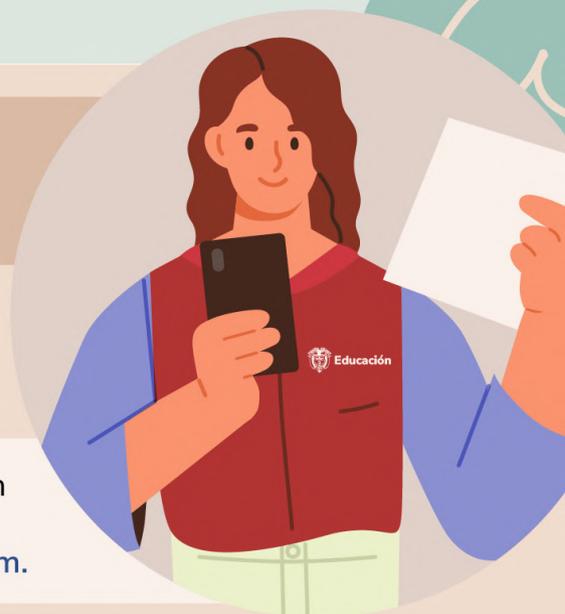
(601) 3078079

Horario de atención

#### Lunes a viernes

7:00 a.m. a 7:00 p.m.

2



3



## Devolución de llamadas

### ¿Deseas que te regresemos la llamada?

Déjanos tus datos a cualquier hora del día  
Te llamaremos el día hábil siguiente  
a tu recepción de la solicitud

**Solicitar devolución de llamada**



# Canal virtual

## PQRSD

Este canal está activo las 24 horas y se atenderá el día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.

Para radicar una PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias)

4



Radicar PQRSD



5



6

## Correo electrónico

Correo electrónico de atención  
[atencionalciudadano@mineducacion.gov.co](mailto:atencionalciudadano@mineducacion.gov.co)

Notificaciones judiciales  
[notificacionesjudiciales@mineducacion.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@mineducacion.gov.co)

Canal para realizar denuncias  
[soytransparente@mineducacion.gov.co](mailto:soytransparente@mineducacion.gov.co)

## Chat o agente virtual

Al ingresar al enlace dirígete al costado inferior derecho y da clic en el botón

Horario de atención  
**Lunes a viernes**  
7:00 a.m. a 7:00 p.m.

7



## Asignación de citas virtuales

Canal para brindar asesoría y soporte en el proceso de convalidaciones

Solicitar turno virtual



## Llamada virtual

Canal para realizar llamadas desde el computador

Hacer llamada virtual



8

10

## Redes sociales



[mineduccioncol](#)

---



[@Mineduccion](#)

---



[www.facebook.com/Mineduccion](http://www.facebook.com/Mineduccion)

---



[Ministerio de Educación Nacional](#)

---



[mineduccioncolombia](#)

---



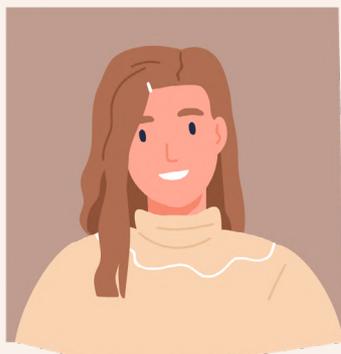
[@mineduccion](#)

---



## ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe tener ciertos atributos para que cumpla con la expectativa de la ciudadanía y por tanto debe ser:



**Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.



**Amable:** ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.

**Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.



**Empático:** comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.



**Oportuno:** todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado y cumplir los términos acordados con el ciudadano.



**Efectivo:** debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.

**Innovador:** la gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad.

**Proactivo:** escucha e interpreta las necesidades de la ciudadanía. Esto le permite dar respuestas satisfactorias.

**Competente:** para ofrecer información clara y oportuna, conociendo a fondo cómo funcionan los trámites y servicios en la entidad.



**Integro:** el servidor no se debe recibir dinero ni pagos ni dádivas por prestar un buen servicio a la ciudadanía, de hacerlo conlleva responsabilidad penal.



# 2 INFORMACIÓN PARA SERVIDORES Y SERVIDORAS



## LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

**El tono de voz.** Debe ser vivaz y enérgico, que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

**El lenguaje de comunicación.** Lenguaje claro y sencillo que le permita entender a cada persona lo que se comunica.

**El volumen.** El volumen de la voz debe ser moderado; si se vocaliza bien, se podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen o tono de voz de forma excesiva.

**La vocalización de las palabras.** Se debe recibir de parte de cada servidor una pronunciación clara, sin omitir ninguna vocal o consonante.

**La velocidad de expresión.** Comunicarse de manera pausada facilitando la comprensión del mensaje por parte del interlocutor.



**Presentación personal.** Ordenada y limpia al igual que el puesto de trabajo donde se atiende a cada persona.



**Buena actitud.** Expresada en su rostro y disponibilidad de servicio acompañada de una correcta postura corporal. Se debe dedicar a la prestación del servicio y no a otras actividades como consumo de alimentos, masticar chicle, hablar por celular, etc.

1



## ATENCIÓN PRESENCIAL

El canal presencial es una forma de comunicación directa entre la ciudadanía y los servidores del Ministerio de Educación Nacional, que se realiza en las instalaciones de la entidad. En este canal las personas pueden hacer trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia sobre las actividades del Ministerio.

### Contacto Inicial

La atención presencial se inicia desde que cada persona ingresa a las instalaciones de la Subdirección y su primer contacto es realizado por el personal de seguridad quien deberá:

- Abrir la puerta a la persona cuando se aproxime evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual y sonreír generando confianza
- Saludar: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a al Ministerio de Educación Nacional”.
- Dirigir al ciudadano o ciudadana al Punto de Orientación e Información (POI)
- En el POI se debe realizar el filtro para verificar qué trámite desea realizar el ciudadano/a.
- De acuerdo con el trámite se dirige el ciudadano/a a la ventanilla respectiva.
- El personal de seguridad debe informarle de manera cordial y respetuosa si

el ciudadano/a debe revisar o pasar por el sistema de rayos X algún maletín, paquete u otro objeto, esto con el fin de garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en el Ministerio.

## **En el desarrollo del servicio**

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a al Ministerio de Educación Nacional”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle a la persona su nombre y usarlo para dirigirse a él o ella, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- Dedicarse en forma exclusiva a cada persona que se está atendiendo y escucharla con atención.
- El servidor debe verificar que entiende la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a sus preguntas y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

## **Retiro del puesto de trabajo:**

- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse a la persona y explicarle por qué debe hacerlo y el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de inmediato indicar las razones y la fecha aproximada en qué será resuelta la solicitud.
- El servidor debe informar claramente el número de radicado, cómo puede hacer seguimiento y el medio a través del cual puede hacerlo (correo, página web, etc.)

## **En la finalización del servicio:**

- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Retroalimentar a la persona sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Preguntarle como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- Despedirse con una sonrisa llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”

2



## ATENCIÓN TELEFÓNICA

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y la persona a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la entidad, conmutador y centro de llamadas (también conocido como *call center*).

### Centro de llamadas (Call Center)

#### Tener en cuenta:

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm y retirar cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono. Mantener una postura relajada y natural.
- Si no se cuenta con audífonos diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los

mensajes o acceder al computador y buscar información.

- Evitar palabras técnicas remplazándolas por otras de uso habitual (Utilizar un lenguaje claro y sencillo)
- Se debe evitar el uso de muletillas (repetición de la misma palabra una y otra vez), las onomatopeyas (sonidos como jujum, aja) o diminutivos.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios del Ministerio, la dependencia responsable y el contacto.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Antes de iniciar a atender las llamas, revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles, así como las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

### **Contacto inicial:**

- Contestar la llamada en los primeros 5 segundos.
- Saludar diciendo “Buenos días/tardes/noches, está comunicado con el Ministerio de Educación Nacional, habla con (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
- Dirigirse por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”

### **En el desarrollo del servicio:**

- Escuchar atentamente tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir, a que la persona termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido. Si es preciso, informarle qué paso sigue en el proceso.
- Evitar entrar en confrontación o discusiones
- Mostrar empatía con el caso del ciudadano o ciudadana
- Controlar el tono de voz y el ritmo de la llamada, evitando subir la voz en determinadas situaciones que puedan interpretarse como agresividad, también es importante que el tono de voz no sea muy bajo para no demostrar actitudes que denoten desgano o pereza.
- Evitar criticar o culpar al ciudadano o ciudadana por las decisiones que se hayan tomado.
- No generar sonidos incómodos que provengan de la boca o la garganta (chasquear, sorber o similares)
- Por este canal solo es posible radicar PQRSD a solicitud y aprobación del solicitante.

- Si la solicitud de la persona no puede ser resuelta de forma inmediata, explicarle la razón de la demora e informar la fecha aproximada de respuesta, dependiendo del trámite o servicio que requiera y el medio por el cual se le notificará.

### **Si debe colocar la llamada en espera:**

- El tiempo máximo de la llamada en espera es de 2 minutos. En caso de requerir más tiempo se debe retomar la llamada e informar al ciudadano o ciudadana que se está realizando la consulta.
- Dejar en tono de espera o silenciar la llamada mientras se está realizando la consulta.
- Explicar por qué debe poner la llamada en espera, decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar y confirmar si está de acuerdo
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada, si la persona acepta, debe pedir su número telefónico y efectivamente llamarle.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

### **En la finalización del servicio:**

- Verificar que se entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente utilizando el guion establecido para tal fin y remitirle a la encuesta de satisfacción.

3



## Devolución de llamadas

El Ministerio de Educación Nacional brinda esta herramienta en las siguientes situaciones:

- 1. Cola de espera.** La persona se comunica a la línea de atención y no puede permanecer en espera.
- 2. Devolución de llamada.** La persona diligencia el formulario web para que sea llamada posteriormente.
- 3. Buzón.** La persona se comunica fuera del horario de atención y solicita ser llamada.

### Tener en cuenta:

- Tanto para cola de espera como para devolución de llamada, el sistema se encarga de devolver la llamada automáticamente. Estas llamadas ingresan al asesor y se atiende como una llamada recibida.
- En cuanto al buzón se pide al ciudadano o ciudadana en el momento de la comunicación cuatro datos esenciales: teléfono, nombre, cédula y motivo de la comunicación. Para regresar la llamada se requiere de manera esencial el teléfono y el nombre, sin estos datos no será posible devolver la llamada.
- Una vez el supervisor descarga las llamadas del buzón envía los casos al asesor o asesora encargados para efectúen la llamada.
- En caso de que el ciudadano no conteste, se deben realizar 5 intentos de llamada a diferentes horas del día.

4



## ATENCIÓN VIRTUAL

### PQRSDF

La ciudadanía podrá hacer llegar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) a través de la página web del Ministerio de Educación Nacional.

#### Tener en cuenta:

- Es importante que la información del formulario de PQRSDF esté completamente diligenciada
- Las peticiones también pueden radicarse de manera anónima
- Todas las peticiones deben ser respondidas en los tiempos establecidos por la ley según el Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 donde se estipula que: (10) días hábiles para peticiones de información, (15) días hábiles para peticiones generales y (30) días hábiles para peticiones de consulta
- Las peticiones no tienen costo y pueden hacerse personalmente sin necesidad de un tercero.

- Los menores de edad pueden también presentar sin necesidad de ser representadas por un mayor de edad.
- Recuerda que el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) es el único medio autorizado para la gestión de las comunicaciones. En caso de recibir una PQRSDf por correo electrónico debes reenviar la petición a [atencionalciudadano@mineducacion.gov.co](mailto:atencionalciudadano@mineducacion.gov.co). El o la solicitante recibirá el número y fecha de la radicación al correo electrónico indicado.

### **En el desarrollo del servicio**

- En caso de recibir una PQRSDf incompleta solicitar al ciudadano o ciudadana que en un lapso no mayor a 10 días hábiles complete la petición.
- Una vez recibida la petición se debe responder de manera oportuna.
- Resolver de fondo con un lenguaje claro, preciso y coherente.
- Al cumplir con estos requisitos se garantizará el derecho fundamental de petición según el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

### **En la finalización del servicio**

- La gestión de PQRSDf se mide a través del indicador de oportunidad publicado mensualmente por la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- Puede hacer seguimiento a la gestión de las solicitudes en el SGDEA a través del módulo Consultas.



5



## Correo electrónico

El correo electrónico es un subcanal de comunicación que permite recibir mensajes de la ciudadanía. Es una forma rápida, eficiente y económica de comunicarse con el Ministerio de Educación.

### Tener en cuenta:

- Todo lo que llega al correo electrónico es procesado automáticamente por el SGDEA donde será clasificado y asignado a la dependencia competente.
- Como funcionarios es importante revisar diariamente el SGDEA puesto que las notificaciones no siempre llegarán al correo electrónico.
- Analizar si la solicitud nos compete; de lo contrario, remitirla al área o entidad encargada e informar al solicitante.

### En el desarrollo del servicio

- Se recomienda seguir el protocolo establecido por el Ministerio con relación al uso de plantillas y firmas del SGDEA.
- Imprimir comunicaciones únicamente en casos en que sea necesario manipular o conservar una copia en papel.

- En el campo “Destinatario” designar al remitente principal. Esta es la persona a quien se la comunicación.
- Definir el tema del mensaje con claridad y precisión en el campo “Asunto”
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación sean internas o externas.
- Escribir siempre en forma impersonal, por ejemplo: *“De acuerdo a la solicitud recibida con radicado IEJWJ77... se dirige la siguiente respuesta” “... a continuación, se anexa la información solicitada y de igual manera se indica el enlace donde puede ser consultada”*.
- Redactar oraciones cortas y precisas (líneas de máximo de 80 caracteres). Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas, ni signos de admiración
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, tenga en cuenta que la información sea puntual y necesaria para la ciudadanía. Revise que estén en formato no editable es decir pdf.
- Para términos legales, cuando se requiera comunicación electrónica certificada el peso del conjunto de archivos anexos debe ser menor a 18 MB.
- Antes de enviar, revisar de manera completa el mensaje antes enviar. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala imagen del Ministerio en quien recibe el correo electrónico.



6



## Chat o agente virtual

Es un canal de comunicación escrito realizado de manera instantánea a través de Internet entre la ciudadanía y el MEN (Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía), para consultar o realizar algunos trámites y servicios.

### Tener en cuenta:

- Utilizar los guiones establecidos para el desarrollo del servicio.
- Para la atención de este canal se requiere una buena ortografía y lenguaje claro.
- No es permitido usar en la redacción emoticones, GIF ni signos de admiración.

### Contacto inicial

- Empezar el servicio lo más pronto posible después de que la persona acceda al chat
- Leer con atención el requerimiento del ciudadano o ciudadana de forma activa sin hacer repetir información suministrada por el mismo, demostrando concentración e interés en su solicitud.

- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat se cuentan con 5 segundos para saludar utilizando los guiones establecidos por la operación para atender el canal.

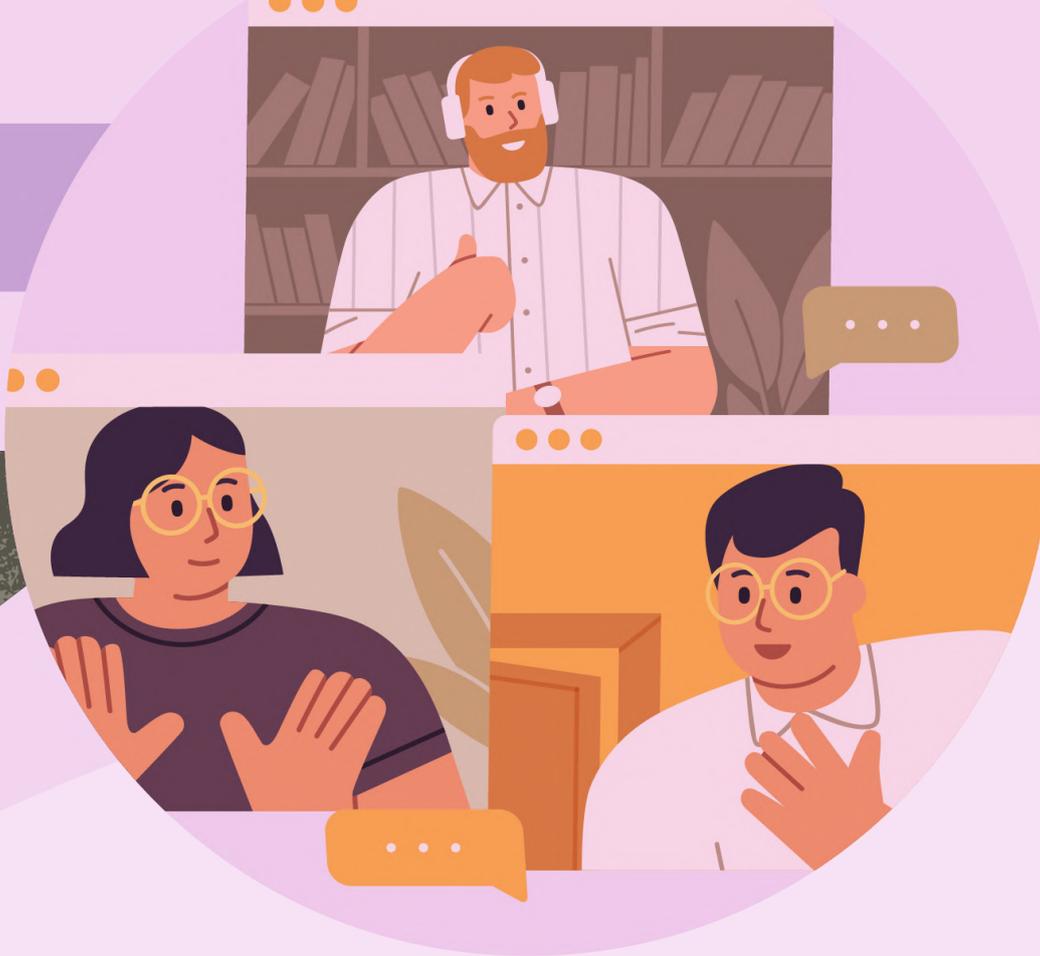
### **En el desarrollo del servicio:**

- El asesor o asesora deben realizar preguntas filtro necesarias para ejecutar un correcto análisis de la información, de esta manera identificará claramente la necesidad.
- Siempre que se deje en espera se cuentan con 2 minutos máximos para responder. Una vez transcurrido este tiempo se informa al ciudadano y se inicia un nuevo conteo.
- En caso de que el ciudadano no responda en un término de 2 minutos utilizar los lineamientos de la operación para la finalización de la comunicación.
- Utilizar frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- Utilizar mayúsculas solo cuando corresponda por ortografía. Ya que equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- Evitar extenderse en las respuestas y usar un lenguaje claro.

### **En la finalización del servicio**

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que la persona está conforme con la respuesta, utilizar el guion de cierre establecido.
- Al finalizar el servicio aparecerá una pequeña encuesta que la persona podrá diligenciar.

7



## Llamada virtual

El Ministerio de Educación Nacional brinda esta herramienta para que la ciudadanía, grupos de interés y de valor realicen llamadas desde el computador facilitando la comunicación.

### Tener en cuenta:

- La llamada virtual está compuesta principalmente por llamada de voz, sin embargo, podrá contar con un chat de refuerzo en caso de que la comunicación presente alguna interferencia.
- Esta comunicación también será calificada al finalizar la llamada.
- Se deben seguir las mismas pautas del canal de atención telefónica.
- De acuerdo con el canal, bien sea el chat emergente o la llamada de voz, se debe seguir el guion establecido.

8



## Asignación de citas virtuales

Es un canal para recibir información general del trámite de convalidaciones de títulos de educación superior obtenidos en el extranjero.

### Tener en cuenta:

- Si la persona o titular del trámite de convalidación no puede asistir a la cita virtual es posible asignar a un tercero mediante un poder o certificación para autorizarle. Sin ello no es posible iniciar con la cita virtual.
- Una semana antes de la cita virtual se envía un link por correo electrónico al ciudadano o la ciudadana. Cualquier persona podrá conectarse a la sesión.
- Es importante aclarar al solicitante que el cargue de documentos no garantiza la convalidación del título.
- Si el recurso se encuentra en etapa de análisis o sin fecha de evaluación académica se le indica al ciudadano una fecha de tres meses contados a partir de la fecha de la cita virtual.
- Si el recurso se encuentra en etapa de proyección o revisión se le indica al ciudadano una fecha de dos meses contados a partir de la fecha de la cita virtual.

- El ciudadano o ciudadana están autorizados para compartir su pantalla en caso de que sea necesario.

### **Contacto inicial:**

- Al iniciar la cita virtual se debe solicitar autorización para grabarla.
- Antes de iniciar con la cita virtual, revisar el trámite y la información del solicitante.

### **En el desarrollo del servicio:**

- Si el ciudadano o ciudadana solicitan guía para cargar algún documento o diligenciar algún formulario se debe explicar el procedimiento de manera clara.
- En caso de requerir la copia de la grabación de la cita virtual, esta se debe hacer mediante una solicitud por medio de PQRSD con un plazo máximo de 40 días.
- El servidor no estará autorizado para indicar el nombre de funcionarios de cualquier área del Ministerio, número de teléfono o correo particular.
- Solo será posible radicar documentos a través de la plataforma de convalidaciones o PQRSDF. Los servidores no están autorizados para recibir algún tipo de documentación.

### **En la finalización del servicio:**

- Recordar los tiempos establecidos al solicitante al finalizar la comunicación recomendando revisar la bandeja de entrada, spam y otros.
- En caso de que se requiera una cita virtual adicional, recordar que el primer día del mes siguiente se habilitará la agenda.





# 3

## INCLUSIÓN Y ACCESIBILIDAD



## Mecanismos de participación

Puede consultar todas las acciones que adelanta el Ministerio de Educación Nacional en materia de participación ciudadana. Diríjase a desplegable “Espacios de participación ciudadana” en calendario para conocer fechas y eventos.

Bienvenido al micrositio de

# Participa

del **Ministerio de Educación Nacional**

### Espacios de participación ciudadana

[Aquí](#) encontrará los diferentes espacios que tiene programado el Ministerio, en los cuales los grupos de valor y los ciudadanos tienen la posibilidad de presentar sus opiniones, argumentos y propuestas, así como recibir información y conocer los resultados de la gestión. Haga clic sobre cada espacio de participación para conocer sus detalles.

[Ir al calendario](#) 

Con el fin de fortalecer la interacción, comunicación y recibir aportes en los diferentes aspectos que ofrece el menú participa a continuación, invitamos a los grupos de valor y a la ciudadanía para que diligencie sus datos, elija el área en la que quiere participar

<https://forms.office.com/r/yE140Mvuyyc>

También puede realizar sus denuncias a través de  
**[soytransparente@mineduccion.gov.co](mailto:soytransparente@mineduccion.gov.co)**



## Atención inclusiva para todas las personas sin excepción

En el Ministerio de Educación Nacional trabajamos para consolidar una cultura de inclusión y equidad, especialmente en la atención a todas las personas, para dar respuesta ágil, oportuna y respetuosa a sus peticiones con indicaciones claras y precisas de los procedimientos.

Por lo anterior, todas las personas que interactúan con la ciudadanía deben recibir la formación necesaria que les permita, como mínimo, un conocimiento básico de las tipologías de discapacidad; el abordaje y los niveles de autonomía e independencia de dichas personas; y un adecuado uso y apropiación del lenguaje y terminología incluyente.

A continuación, compartimos algunos lineamientos establecidos por Universidad Simón Bolívar, Ministerio de Justicia y del Derecho, Fundación ONCE, Resolución 1904 de 2017, Ley estatutaria 1618 de 2013, Ley 1996 de 2019 y la Sentencia T-425-22.



### Lineamientos para un trato digno

Permitir el ingreso de todas las personas sin excepción

Si el primer contacto del usuario es con un vigilante, no se le debe solicitar que exponga su problemática. Simplemente se le debe indicar ante quién dirigirse o cómo solicitar un turno de atención prioritaria.

Permita siempre el acceso de perros guía u otros animales de apoyo a las instalaciones de la entidad. Recuerde no separarlos, ni distraer o consentir al animal.



Si tiene por costumbre saludar con la mano al comienzo de la entrevista, no deje de hacerlo con una persona con discapacidad.

No generalice; el comportamiento de una persona con discapacidad no tiene por qué ser igual al de otra.

Escuche atentamente la exposición del problema del usuario. Si es necesario interrumpirlo para aclarar algo, hágalo con respeto, por ejemplo, levantando el índice o diciéndole que le excuse, que es necesario que se detenga un momento.



Aplique el “sentido común” de manera respetuosa y eficiente, no permita que la falta de conocimiento e información le impida tener un acertado relacionamiento con la persona con discapacidad.

¡Pregunte! Esa es la clave... Pregunte si la persona necesita ayuda. Es muy importante identificar la capacidad de comprensión, por lo cual se deben repetir más de una vez los aspectos centrales de la asesoría, preguntar varias veces sobre ellos y permitir que el usuario se tome el tiempo necesario para responder.

No suponga que la persona no va a entender lo que se le va a informar y a explicar. Confírmelo con preguntas como "¿Me estoy haciendo entender?" "¿Algo no es claro?" "¿Tiene alguna duda?"



Si es necesario, para confirmar que la persona comprendió y está entendiendo la información, pídale que exprese lo que usted le ha explicado en sus propias palabras.

Si el ciudadano o ciudadana no le entiende, repita el mensaje, o construya la frase de otra manera más sencilla pero correcta, y con palabras de significado similar.

Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.



Mire directamente a los ojos y evite distraerse con su celular o monitor. Así esté atendiendo a una persona ciega, ella detecta su distracción.

Ayude a la comunicación con gestos naturales que le sirvan de apoyo, sin sobreactuar.

Mantenga una actitud de escucha activa durante la interacción con el usuario. Absténgase de realizar otras actividades mientras conversa con la persona.

Cuando la persona esté acompañada por un familiar, amigo o cuidador, no los mire a ellos; mire y diríjase siempre al usuario.



Si tiene dudas, pregunte siempre primero a la persona. Si no obtiene respuesta, puede preguntar a su acompañante.



Tenga en cuenta que las personas con discapacidad visual requieren respuestas en forma verbal más que gestual.

Consulte al usuario si puede realizar alguna pregunta a su acompañante cuando sea necesario.

Cuando la persona quiera expresar algo, dele el tiempo que requiera, respetando los momentos de silencio y los turnos de conversación.

Siempre avise su llegada y su retiro del recinto.



Si es necesario firmar un documento y la persona con discapacidad visual sabe firmar, previamente debe darse lectura al documento por parte del asesor y/o mediante el lector de pantalla. Si no sabe firmar, pida al usuario que ponga su huella en el documento.

Refiérase siempre a los usuarios con discapacidad como “persona con discapacidad”, no como “discapacitado”.

En ningún momento tome decisiones por la persona; consulte primero. Evite que la intuición lo traicione y evite la ayuda espontánea. Puede ser inoportuna.



Evite todo tipo de invasión corporal (halar a la persona de la ropa o del brazo, etc.) Sin embargo, en ocasiones puede ser útil conducir la mano del usuario hacia el objeto, previo aviso, e indicarle de lo que se trata.

Permitir que la persona con discapacidad se comunique a través de gráficos, gestos, señales, dispositivos electrónicos o cualquier otro medio de comunicación que resulte efectivo para expresarse.

Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba, narre o esquematice.



Prestar colaboración física en la ejecución de una tarea (por ejemplo, diligenciamiento de formatos) o en la movilización dentro de la sala de atención. De ser necesario, brinde apoyo en el diligenciamiento de solicitudes de atención.

Disponga de infografías, videos sencillos y documentos de fácil lectura, para informar acerca de los servicios que se prestan, en qué consisten, qué esperar de ellos y cuál es el rol que ha de desempeñar la persona que los solicita.

Si la persona se torna agresiva, tome control de la situación, concéntrese en sus sentidos, respire profundamente y reconozca su rol, evitando así situaciones que puedan generar discusiones o violencia.

No dé más de una (1) instrucción a la vez.

Recuerde que los entornos nuevos y nuevas situaciones pueden llegar a generar en algunas personas comportamientos y respuestas como movimientos repetitivos, acciones y actitudes que pueden ser una forma de comunicación o la respuesta al nuevo ambiente. La presencia de estos comportamientos no significa que las personas no estén atentas a la conversación.



Tenga en cuenta el estado emocional de la persona que asiste, Algunos estados emocionales pueden influir en cómo la persona toma las decisiones y evalúa la situación actual.



**Lineamientos para un trato digno**





**Educación**