



Educación



# Di wie hou fi aten di sitisen dem:

Nuo yo rait dem, yo rispansabiliti dem,  
ahn di wie hou fi get atenshan.



**SRC**

SUBDIRECCIÓN  
DE RELACIONAMIENTO  
CON LA CIUDADANÍA

## **Nashional Minischri a Edyokieshan**

Dora Inés Ojeda Roncancio

*Liida fi aten sitisen*

**Vais Dairekshan fi Sitisen Rilieshanship.**

Farid Barrera Molina (E)

*Teknikal vais direkta*

**Vais Direkshan fi Organizieshan Dvelopment.**

Olga Lucía Zarate Mantilla

*Koordinieta fi sitisen kompetens*

**Vais Dairekta fi Impruuv Kompetens**

John Byron Montaña Adarve

*Profeshonal fahn komyunikieshan*

**Vais Dairekta fi Sitisen Rilieshanship**

Ana Yamile Suárez Rodríguez

*Speshalaiz profeshonal*

**Vais Dairekta fi Organizieshan development**

Ivonne Acosta Contreras

*Liida a kualiti*

**Vais Dairekta fi Sitisen Rilieshanship**

Jorge Armando Jaimes Rojas

*Speshalaiz profeshonal*

**Vais Dairekta fi Organizieshan development**

Diana Lorena Álvarez Montana

*Liida fi di inkluushan, ekwiti ahn daivorsiti tiim.*

**Vais Dairekta i Impruuv Kompetens**

**Bogota, D.C., 2024**

## KANTENT

|                      |          |
|----------------------|----------|
| <b>Inchrodokshan</b> | <b>5</b> |
|----------------------|----------|

### **Chapta 1.** **INFORMIESHAN FI DI SITISEN DEM**

|                                                     |           |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| Di sitisen dem raits                                | 7         |
| Di sitisen dem rispansabiliti                       | 7         |
| Dyuti fi di Nashional Minischri a Edyokieshan       | 8         |
| <b>Di Ruod dem fi get tu di Instityushonal aafa</b> | <b>9</b>  |
| Suoshal miidia                                      | 11        |
| <b>Kwaliti a wahn good sorvis</b>                   | <b>12</b> |

### **Chapta 2.** **INFORMIESHAN FI UMAN AHN MAN WEH DE SORV**

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Gaid lain fi prezent di sorvis tu di sitisen dem</b> | <b>15</b> |
|---------------------------------------------------------|-----------|

#### **Fies tu fies atenshan**

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Fors kantik                        | 16 |
| Lina di diveloment a di sorvis     | 17 |
| Fi muuv fahn di plies weh yo work: | 17 |
| Wehn yo don di sorvis:             | 17 |

#### **Atenshan bai fuon**

|                                            |           |
|--------------------------------------------|-----------|
| <b>Kaal senta (Call Center)</b>            | <b>18</b> |
| Kiip iina yo main:                         | 18        |
| Fors kantik:                               | 19        |
| Dyurin di divelopment a di sorvis:         | 19        |
| If yo hafi lef di kaal deh wiet fi a wail: | 20        |
| Wen yo don di sorvis:                      | 20        |
| <b>Fi kaal bak di porsn</b>                | <b>21</b> |
| Kiip iina yo main:                         | 21        |

## On lain atenshan

|                                                        |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PKRKD (Petishan, Komplien, Rikliem ahn Dinouns)</b> | <b>22</b> |
| Kiip iina yo main:                                     | 22        |
| Di development a di sorvis                             | 23        |
| Wen yo don di sorvis                                   | 23        |
| <b>Email</b>                                           | <b>24</b> |
| Kiip iina yo main:                                     | 24        |
| Dyurin di divelpment a di sorvis                       | 24        |
| <b>Di Chat or di vortual iejent</b>                    | <b>26</b> |
| Kiip iina yo main:                                     | 26        |
| Fors kantik                                            | 26        |
| Dyurin di development a di sorvis:                     | 27        |
| Wen yo don di sorvis                                   | 27        |
| <b>On lain kaal</b>                                    | <b>28</b> |
| Kiip iina yo main:                                     | 28        |
| <b>Fi gi on lain apaintment</b>                        | <b>29</b> |
| Kiip iina yo main:                                     | 29        |
| Fors kantik:                                           | 30        |
| Dyurin di divelpment a di sorvis:                      | 30        |
| Wen yo don di sorvis:                                  | 30        |

## Chapta 3. INLKUUSHAN AHN AKSES

|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Mekanism fi partisipiet</b>                       | <b>33</b> |
| <b>Inklusiv atenshan fi aal pipl witout eksepsan</b> | <b>34</b> |
| Inschrokshan fi wahn dignifai chriitment             | 34        |



## INCHRODOKSHAN

Di Nashional Minischri a Edyokieshan-NME- prezent di wie hou fi aten di sitisen dem. Dis dakyoment de avielabl fi aal huu weh inchrestid fi get di sorvis, ahn du diligens wid di entiti, ahn fi di poblik woorka dem, bikaaz ih prezent di biesik orientieshan dem fi interak wid di sistisen dem.

Dis gaid da fi beta di sorvis, giv kanfidens tu di sistisen dem iina wahn nieshan weh uopin ahn mek pipl partisipiet, ahn fi beta di pipl kwaliti a laif fi di sitisen dem ahn di poblik worka dem. Di entiti gat sevrал wies fi aten di rikwest a di sistisen dem: fisikal, on lain, ahn bai fuon. Yaso wi diskraib di wie dem, hou fi get akses tu dem, ahn hou fi gi wahn gud atenshan. Iina di NME wi wahn di rilieshanship wid di sitisen dem bii pasitiv ahn gi wahn fievorabl imij a di entiti, bikaaz dis da weh wi niid fi bil kanfidens.

# 1 INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA



Akaadn tu di Laa 1437 fahn 2011, Chaptal II, di rait dem ahn di rispansabiliti dem fi di sistisen dem, Font a di atariti dem, ahn fi aten di sistisen dem da:

## Di rait fi di sitisen dem

- Prezent eni kain a rikwes, vorbal or iina raitin, chuu eni wie weh akseptabl, witout niid eni laaya. Dehn gat di rait fi get informieshan ahn orientieshan bout di rikwayament dem weh di laa egzak. Yo kyahn tek demya akshan chuu eni wie weh avielabl iina di entiti, iivn outsaid a di owaz dem weh dehn aten poblik.
- Fi nuu, eksep ih gat wahn liigal rizorv, di kandishan a eni akshan or rikwes, ahn get kapi a di dakyoment dem pahn ihn uon kaas.
- If dehn no gat wahn liigal rizorv, get informieshan fi di regischrieshan ahn di poblik archiiv dem, akaadn tu di Kanstityushan ahn di laa dem.
- Get kwik ahn gud ansa tu di petishan dem iina di taim weh establish fi dat.
- Get chriit wid rispek ahn kansiderieshan akaadn tu di digniti fi wahn porsn.
- Risiiv speshal ahn prayoriti atenshan if dehn da disiebl porsn, piknini, adolesent, pregnant uman or uol pipl. In general pipl weh kyaahn difen dehn self or gat wahn wiiknes akaadn tu di artikl 13 fahn di Politikal Kanstityushan.
- Egzak dat di poblik worka dem komplai wid dehn rispansabiliti ahn di ada pipl dem weh giv adminischrativ sorvis.
- Defen ahn giv dakyoment or ada pruv fi eni adminischrativ akshan weh dehn inchrestid iina, mek shuor se di dakyoment dem get valio ahn tek iina kansiderieshan bai di atariti dem fi disaid, ahn fi mek shuor se dehn infaarm di wan we shuo inchres di rizolt a di pruoses.

## Di rispansabiliti fi di sitisen dem

- Komplai wid di Politikal Kanstityushan ahn di laa dem.
- Akaadn tu di gud fiet prinsipl, aavoid fahn prolant situashan, ahn giv faals deklarieshan or faals dakyoment or giv deklarieshan fi perhudikiet pipl.
- Komplai wid yo rait dem wid rispansabiliti, ahn aavoid fahn insis wid rikwes weh kyahn paas.
- Shuo rispek tu di poblik worka dem.

## Dyuti fi di Nashional Minischri a Edyokieshan

- Chriit wid rispek ahn kansidarieshan, ahn aten kwik aal pipl witout distingshan.
- Garantii personal atenshan tu di poblik dyurin di 40 owaz a di wiik iina di skedyuul fi miit di niid a di sitisen dem.
- Aten aal di pipl dem weh kom iin a di poblik aafis dyurin di taim weh dehn de aten poblik.
- Set op wahn sistem fi tek torma akadn tu di niid a di sorvis ahn di yuuz a di nyuu teknoloji, fi aten iina aada di petishan dem, komplien, dinouns or rekliem, witout farget fi aten wid prayoriti di pipl dem weh gat speshal sityuieshan.
- Tek out, put pahn wahn plies weh pipl kyahn si, ahn aktualaiz ih evri yier, wahn leta deh se hou fi chriit di pipl dem weh niid di sorvis iina wahn dignifai wie, spesifai di raits dem fi di pipl dem weh yuuz di sorvis, ahn di wiez dem fi garantii di sorvis.
- Giv wie tu di petishan dem weh kom bai fax or ada elekchronik miins, akadn tu di rait fi prezent petishan, ahn get informieshan ahn orientieshan.
- Set apaat wahn speshal aafis fi aten poblik rikliem ahn orientieshan.
- Adap teknoloji sistem fi aten ahn saalv petishan, ahn pormit di yuuz a alternativ miins fi dem wehn no nuo fi yuuz teknoloji.
- Gat avielabl wahn adekwiet spies fi kansolt di fail ahn di dakyoment dem, ahn fi aten poblik komfortabl ahn iina aada.



# WIEZ FI GET AKSES TU DI SORVIS WEH DI INSTITYUSHAN AAFA



## Atenshan fies tu fies

Yo kyahn prezent yo dokyoment or mek eni kansolt dyurin demya owas:

Monde tu torzde  
8:00 a.m. a 5:00 p.m.

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

Schriit 43 #57-14  
Nashional Adminischrativ Senta NAS (CAN)  
Bogotá D.C.

## Atenshan bai fuon

### Kaal senta

Frii nashional lain  
01-8000-910122

Network swich  
Fi komyuniket dairekli  
wid di aafis dem (601) 2222800

Fuon lain iina Bogotá  
(601) 3078079

Skedyuul fi aten poblik  
Monde tu fraide  
7:00 a.m. a 6:00 p.m.



## Fi kaal bak mis kaal

Yo wahn wi fi kaal yo bak?  
Lek yo informieshan eni taim a di die.  
Wii wi kaal yo di workin die afta wi risiiv yo petishan.

Fi kaal bak mis kaal



## On lain wies

### PKRKD (Petishan, Komplien, Rikliem ahn Dinouns)

Dis sistem aktiv 24 owaz a di die, ahn di workin die afta di die weh yo lef yo petishan, wii wi atend yo rikwes.

Fi rejista wahn PKRKD (Petishan, Komplien, Rikliem ahn Dinouns)

4



Rejista PKRKD

### Email

Email fi aten

[atencionalciudadano@mineducacion.gov.co](mailto:atencionalciudadano@mineducacion.gov.co)

Judishal notifikieshan

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

Wiez fi prezent dinouns

[soytransparente@mineducacion.gov.co](mailto:soytransparente@mineducacion.gov.co)

5

6

### Chat or on lain iejent

Wen yo go iin a di

link go tu di rait

dong tu di batam

ahn gi klik pahn di botn.

Skedyuul fi atenshan

Monde tu fraide

7:00 a.m. a 6:00 p.m.

7



Agente Virtual

### On line apaintment

Wiez fi get orientieshan ahn help fi validiet wahn pruoses

Aks fi wahn on lain torms

### On lain kaal

Wiez fi mek wahn kaal fahn di elekchronik switch

Mek wahn on line kaal

8

## Redes sociales



mineducacioncol



@Mineduccion



www.facebook.com/Mineduccion



Ministerio de Educación Nacional



mineducacioncolombia



@mineducacion



## 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:



**Rispekful:** Di Hyuman dem ekspek fi get recognaiz ahn valio witout ignuor seh wi difrent.



**Kain:** Bii gentl, kuorchos, plezant, ahn helpful wen yo de taak tu ada pipl.

**Inkluusiv:** Giv kwaliti sorvis tu aal pipl witout eksepsan nar diskriminieshan.



**Empatik:** Andastan di neks porsn mek yo put yoself iina ihn plies, ahn andastan ihn niid or ihn sityueshan beta.



**Apropiet:** Aal di ansa dem or rizolt fi get iina di rait muoment ahn iina di kandishan weh dehn agrii wid di sitisen.



**Efektiv:** Di ansa fi bii eksakli hou di sitisen aks fi ih.

**Inovietiv:** Di wie hou fi gi di sorvis chienj, ahn wi fi fain nyuu wie fi gi di sorvis akaadn tu di pipl dem niid, di teknoloji development, ahn di ekspiriens fi di entiti weh de gi di sorvis.

**Proaktiv:** Lisn ahn intoprit di sistisen niid dem. Dis wi mek yo giv di rait ansa.

**Kompitent:** Fi gi informieshan klier ahn iina di rait taim, yo hafi nuu kompliitli hou di rikwes ahn di sorvis dem fongshan iina di entiti.



**Integriti:** Di poblik worka ni fi tek moni, nar pie, naar gif fi giv wahn gud sorvis tu di sitisen dem, if ihn du ih, ihn kyahn gat liigal pblem.



# 2 INFORMIESHAN FI DI UMAN AHN MAN DEM WE SORV



## INSCHROKSHAN FI GIV DI SORVIS TU DI SITISEN DEM

**Di tuon a vais.** Ih fi bii brait ahn schrang, weh giv wahn sikyuor mesij ahn wilingnes fi sorv.

**Di komyunikieshan langwij.** Di langwij fi bii klier ahn simpl weh evibadi kyahn andastan.

**Di valyum.** Di valyum a di vais fi bii madariet; if dehn pronouns di word dem gud, dehn wi hier gud witout hafi keer op di volyum or tuon uova haad.

**Di wie fi pronouns di word dem.** lich porsn weh de sorv fi pronouns ihn word dem klier, witout omit no vowil nar konsonant.

**Di spiid a di expresan.** Taak sluo fi help di porsn weh de hier fi andastan di mesij.



**Porsonal prezentieshan.** Ih fi de iina aada ahn kliin jos laik di plies weh ihn work.



**Gud atityuud.** Yo fies fi shuo wilingnes fi sorv wid wahn gud pozishan a yo badi. Yo fi pie atenshan tu di sorvis weh yo de giv ahn no tu ada tingz laik fuud, chaa chiklet, taak chuu sel fuon, etc.

1



## FIES TU FIES ATENSHAN

Fies tu fies sorvis da wahn wie fi komyunikiet iina wahn dairek wie bitwiin di sistisen dem ahn di pipl dem fahn di Nashional Minischri a Edyokieshan weh de sorv, iina di instalieshan fi di entiti.

### Fos Kantak

Di fies tu fies atenshan staat fahn iich porsn kom iin a di instalieshan a di vais dairekshan, ahn ihn fos kantak wid di porsn dem fahn sikyooriti huu fi:

- Uomp di duo fi di porsn wen ihn get de, ahn luk out fi no henda ihm fahn kom iin.
- Kantak di porsn wid ihn ai, smail fi giv ihm kanfidens.
- Hiel ihm: “Gud maanin/iivnin”, “Welkom tu di Nashional Minischri a Edyokieshan”.
- Gaid di porsn tu di plies a orientieshan ahn informieshan. (POI)
- Da di POI dehn fi mek di filta fi verifai di pruoses weh di porsn niid.
- Akaadn tu weh di porsn niid ihn go tu di plies fi get atenshan.
- Di porsn fahn sikyooriti fi tel di sitisen iina wahn gud ahn rispektabl wie seh dehn hafi saach ihm or paas ihm chuu di eksrie, ihn bag, pakij or eni ada objek, fi garantii di sikyooriti a di porsn dem iina di Minischri.

## **Dyurin di sorvis:**

- Hiel wid wahn smail, de kankar di porsn wid yo ai ahn ekspres wid yo fies wilingnes fi sorv: “Gud maanin/iivnin”, “Welkom tu di Nashional Minschri a Edyokieshan”, “Mai niem da (niem ahn taikl...), Hou ah kyahn help yo?”.
- Aks di porsn hou ihn niem, yuuz ihn niem fi taak tu ihm. Yuuz di Word “Mista or Mis” bifuor ihn niem.
- Giv di porsn weh yo de atend aal yo atenshan ahn lisen tu ihm wid atenshan.
- Di porsn weh de sorv fi verifai seh ihn andastan weh di porsn niid wid di friez: “ah andastan weh yo niid...”
- Ansa di kwestian dem ahn giv di porsn aal di informieshan weh ihn niid klier ahn prisais.

## **If yo hafi muuv fahn yo workin plies:**

- If di poblik worka hafi muuv fahn ihn workin plies, bifuor ihn du ih, ihn fi taak tu di porsn ahn eksplien tu ihm wai ihn hafi du ih, ahn hou much taim ihn wahn tek.
- Wen ihn kom bak, ihn fi tel di porsn: “Tank yo fi wiet pahn mi.”
- If wi kyahn saav di porsn rikwes rait awie, tel ihm di riizn wai, ahn iina hou much taim yo gwain saav ih.
- Di porsn weh de sorv fi infarm klier di nomba a di regischrieshan, hou di porsn kyahn mek falo op, ahn di wiez dem wehn ihn gat fi mek falo op (Email, web piej, etc).

## **Wen yo don giv di sorvis:**

- If yo wehn gat eni prablem weh yo kun saav, tel di imidiet baas fi ihn saav ih.
- Giv fiid bak tu di porsn bout di step dem weh ihn fi fala wen sonting stie pending.
- Luk uova di komitment dem, ahn mek falo op, if dat da di kies.
- Aks jenerali: “Ah kyahn help yo wid eniting els?”
- Sen aaf di porsn wid wahn smail, kaal ihn niem de yuuz “Misa” or “Mis”.



## ATENSHAN BAI FUON

Chuu dis miins ih pasabl fi gat interakshan iina riil taim wid di porsn ahn di poblik worka, wid normal fuon or sel fuon. Di land lain, di swich lain ahn di kaal senta da paat a dis taip a sorvis.

### Kaal senta

#### Kiip iina yo main:

- Kiip di maikrofuon front a yo mout, bout chrii centimiita fahn yo mout, ahn muuv eniting weh kyahn henda di tuon a yo vais or wahn gud pronunsieshan.
- Aten di kaal iina wahn nais ahn kain wie. Dehn kyahn persiiv di atityuud chuu fuon. Kiip wahn normal ahn rilaks pozishan.
- If yo gat hed fuon wid maik, huol di maik wid yo han weh yo no yuuz fi rait, so yo kyahn gat yo neks han frii fi rait mesij, or akses di kompyuuta, or luk informieshan.
- No yuuz teknikal word, yuuz evidie word (yuuz klier ahn simpl word).

- No yuuz ekspreshan weh no miin notn (No ripiit di siem word uova ahn uova), nar di grombl ekspreshan dem (laik huum, aaha), nar shaatn di word dem.
- Gat wahn op tu diet lis bout di pruoses dem fi di Minischri, ahn di aafis weh rispansabl, ahn dehn kantik.
- Fala di skrip weh di entiti establish fi ansa.
- Avid taak wid ada pipl wen yo de aten wahn kaal.
- Bifuor yo ansa wahn kaal, mek shuur se yo gat yo element dem (Kompyuuta, fuon, ahn hed fuon wid maik), ahn di dakyoment dem fi aten pipl, aalso di tingz dem weh hapm wen yu wehn aaf a sorvis.

## **Fors kantik:**

- Ansa di kaal dyuurin di fos faiv sekant.
- Hiel di porsn de se: “Gud maanin/Gud iivnin/Gud nait, yo de taak wid di Nashional Minischri a Edyokieshan, yo de taak wid (se yo niem), wid huu ah gat di plezio fi taak wid?”
- Se di porsn niem de yuuz “Misa”, “Mis” ahn aks “Hou ah kyahn help yo?”

## **Dyuurin di divelopment a di sorvis:**

- Lisn gud ahn tek nuot a di impuortant paint dem.
- Wiet, no intarop, til di porsn don taak bifuor yo ansa de fala di skrip weh establish. If ih nesiseri, tel ihm di step dem weh komin iina di pruoses.
- Avid kanfrontieshan ahn aagyoment.
- Shuo empati wid di sitisen sityuieshan.
- Kanchruol di tuon a yo vais ahn di spiid a di kaal. Avid keer op yo vais iina sortn sityuieshan weh di porsn kyahn intorprit az agresivnes. Luk out tu, fi yo vais no de tuu luo fi shuo laik yo no wahn aten or seh yo liezi.
- Avid fi kritisaiz or faalt di sitisen fi di dezishan weh dehn tek.
- No prodyuus unkomfartabl soun wid yo mout or yo chuot (sok yo tiit, klier yo chuot, or ada soun).
- Chuu dis Chanel yo ongl kyahn chek dong PKRKD wen di porsn aks far ih, ahn apruuv ih.
- If di porsn rikwes kyaahn get saav rait awie, eksplien ihm di riizn fi di dilie, ahn mek ihn nuo iina hou much taim ihn wi get di ansa, akaadn tu di pruoses weh di rikwes hafi go chuu, ahn chuu wich miins ihn wi get di ansa.
- Di langis taim wahn kaal kyahn stie da tuu minit. If yo niid muo taim, yo fi tek bak di kaal ahn tel di porsn seh yo de kansolt sohn ting.
- Put di fuon pahn wietin kaal or sailens di kaal wail yo de kansolt di sityuieshan.

- Eksplien wai yo hafi put di kaal pahn wiet, mek ihn nuo di taim weh ihn wahn hafi wiet ahn kanfaarm wid ihm seh ihn agrii.
- If yo tink seh di taim weh ihn gwain wiet wahn bii Lang, giv ihm di opshan fi stie kanektid or ritorn bak di kaal. If di porsn aksep, yo fi aks ihm fi ihn fuon nomba ahn kaal ihm bak fi shuur wen yo tek bak op di kaal, gi di porsn tanks fik wiet ahn tel ihm yo sari fi mek ihn wiet so lang, if ihn wehn wiet langa ahn weh yo wehn ekspek.

### **If yo hafi put di kaal pahn wiet:**

- Di taim fi put wahn kaal pahn wiet da tuu minit. If yo niid muo taim, yo fi tek bak di kaal ahn tel di porsn seh yo de kansolt sohn ting.
- Lef di kaal pahn wieting tuon or sailens di kaal wail yo de kansolt di sityuieshan.
- Eksplien tu di porsn wai yo hafi put di kaal pahn wiet, ahn tel ihm di taim weh ihn hafi wiet, ahn kanfaarm seh ihn agrii.
- If yo kansida seh di taim weh ihn gwain wiet tuu Lang, giv ihm di opshan fi stie pan di lain or kaal ihm bak. If di porsn aksep fi yo kaal ihm bak, aks ihm fi ihn fuon nomba ahn kaal ihm bak fi shuur.
- Wen yo tek bak op di kaal, tel ihm tanks fi wiet or tel ihm seh yo sari fi di dilie, if ihn wehn hafi wiet langa ahn weh yo wehn ekspek.

### **Wen yo de don di kaal:**

- Verifai seh ihn andastan di informieshan, ahn aks ihm if yo kyahn help ihm wid eniting els.
- Get fiid bak fi weh yo gwain du, if eniting stie pending.
- Dismis di porsn iina wahn kain wie de yuuz di skrip establish fi dat, ahn aks ihm fi ful out di sorvie bout ihn satisfakshan wid di sorvis.



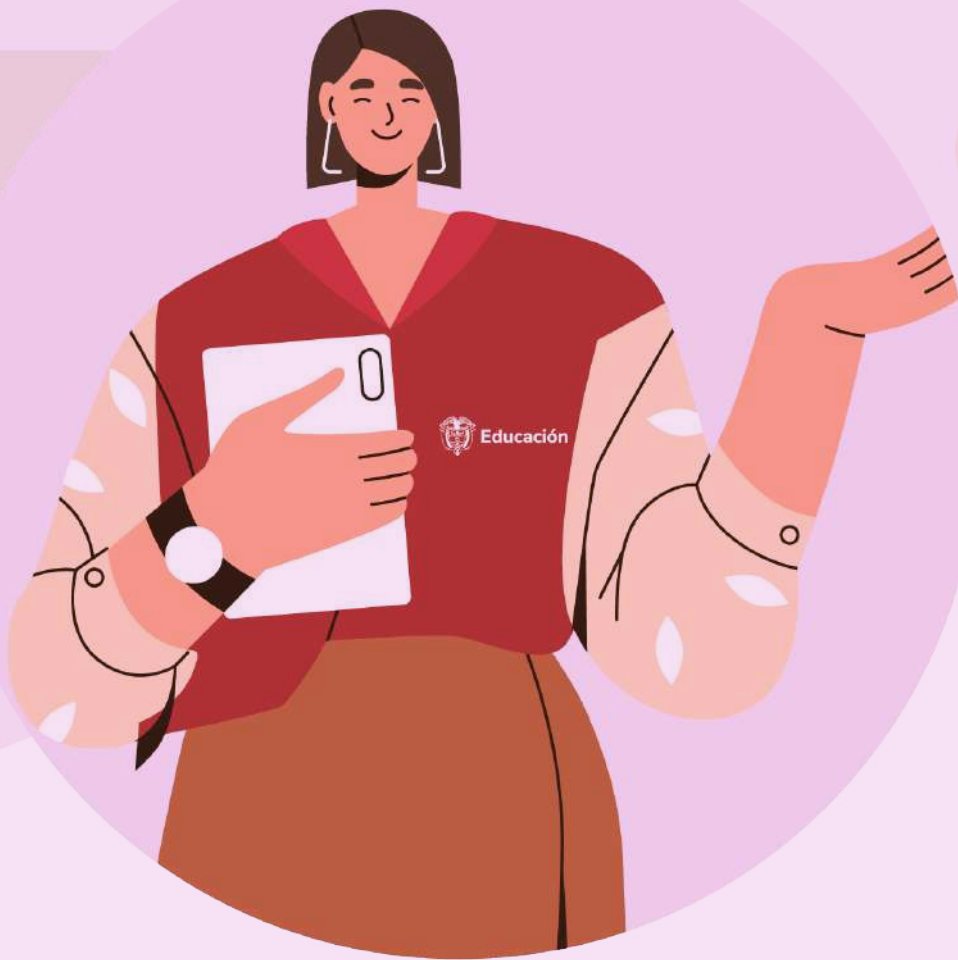
## Fi kaal bak di porsn

Di Nashional Minischri a Edyokieshan gat di tuul fi di falowin sityuieshan:

- 1. Lis a wietin kaal.** Di porsn kaal di lain weh aten pipl bot ihn kyahn wiet.
- 2. Kaal bak di porsn.** Di porsn ful out wahn faarm pan di web fi dehn kaal ihm bak afta wod.
- 3. Miel baks.** Di porsn kaal iina wahn skedyuul weh wi no de aten, ahn aks fi wi kaal ihm bak.

## Kiip iina yo main:

- Buot fi di lis a wietin kaal, ahn fi kaal bak di porsn, di sistem inchaaj fi kaal dem bak auomatikali. Di kaal dem go tu wahn supervaiza ahn ih stie laik wahn kaal weh kom iin.
- Wid di miel baks wi aks di sitisen fuor ting wen ihn komyunikiet: Fuon nomba, niem, segyola, ahn di riizn wai ihn kaal. Fi kaal bak di porsn wi niid ihn fuon nomba, ahn ihn niem. Witout dis informieshan wi kyahn kaal ihm bak.
- Afta di supervaiza dischaaj di kaal fahn di miel baks ihn sen ih tu di porsn inchaaj fi dehn kaal bak di porsn.
- If di porsn no ansa, yo fi kaal faiv taim iina difrent owaz.



## ON LAIN ATENSHAN

### PKRSDC

Di sitisen dem kyahn mek dehn Petishan, Komplien, Rikliem, Sojeshan, Dinouns ahn Congratulieshan (PKRSDC) chuu di web piej fi di Nashional Minischri a Edyokieshan

### Kiip iina yo main:

- Ih impuortant fi di informieshan pahn di PKRSDC de kompliit.
- Dehn kyahn put iin di petishan dem witout gi dehn niem.
- Aal di petishan dem fi get ansa akaadn tu di taim weh di laa se, Artikl 13 fahn Laa 1755 fan di yier 2015, weh establish (10) workin diez fi ansa petishan bout informieshan, (15) workin diez fi general petishan, ahn (30) workin diez fi petishan weh yo hafi kansolt.
- Di petishan dem no gat no kaas ahn pipl kyahn aks fi dem dairekli witout yuuz ada porsn.
- Di porsn dem aanda iej kyah put iin dehn petishan tu witout hafi kom wid wahn adolt.

- Memba se di sistem fi Manij Elekchronik Dakyoment iina di Aarchiiv (SMEDA) da di ongl wan weh autoraiz fi manij komyunikieshan. If yo get wahn PKRSDC chuu email yo fi sen dah petishan tu [atencionalciudadano@mineducacion.gov.co](mailto:atencionalciudadano@mineducacion.gov.co). Di porsn wi risiiv di nomba ahn di diet fi di email weh dehn sen.

## **Dyurin di development a di sorvis**

- If yo get wahn PKRSDC weh no kompliit, aks di sitisen fi kompoltiit ih iina 10 workin diez taim.
- Wen yo get di petishan, yo fi ansa ih az kwik az yo kyahn.
- Saav ih kompliit de yuuz wahn langwij weh klier, prisais ahn kansistant.
- Wen yo don komplai wid demya rikwayament, ih wi garantii di fundamental rait fi mek rikwes akaadn tu di Artikl 23 fahn di Politikal Kanstityushan fi Colombia.

## **Fi don di sorvis**

- Di atenshan tu PKRSDC get mejya wid wahn taim indikieta weh di Vais direkta a Rilieshan wid di komyuuniti poblish evri mont.
- Ih pasabl fi mek falo op tu di ansa fi di rikwes iina di SGDEA da di kansolt sekshan.



5



## Email

Di email da wahn komyunikieshan sub chanel fi get mesij fahn di sitisen dem. Da wahn wie wehn faas, efishment, ahn chiip fi komyunikiet wid di Minischri a Edyokieshan.

### Kiip iina yo main:

- Evi mesij weh kom tu di email get pruoses automatikali chuu di SGDEA, weh klasifai dem ahn sen dem tu di sekshan weh fi ansa dem.
- Az poblik worka ih impuortant fi saach evri die di SGDEA bikaas di notifikieshan dem no get tu di email aal di taim.
- Analaiz di rikwes if da fi yo risponsabiliti; if nat paas ih tu di sekshan or di entiti weh ih bilang, ahn mek di porsn weh put iin di rikwes nuo.

### Dyurin di development a di sorvis

- Wi rikomen fi fala di ruul weh di Minischri establish bout di yuuz a di faarm ahn signityo fi di SGDEA.

- Print di komyunikieshan ongl wen yo niid fi hangl ih or kiip wahn piepa kapi.
- Lina di spies weh se “destinieshan” put di niem fi di mien porsn weh mek di rikwes.
- Pahn di spies weh se “Tapik” defain di mesij klier ahn prisais.
- Lina di spies “CC” (wid kapi tu) silek di porsn dem weh niid fi nuo di komyunikieshan, weda insaid or outsaid a yo aafis.
- Aal wiez rait iina wahn impersonal wie, for egzampl: “Akaadn tu di rikwes weh wi risiiv, rejista wid di nomba IEJW77 ... wi de sen dis ansa” ...”fallowin wi de sen di informieshan weh yo aks fa, ahn di link weh yo kyahn kansolt bout ih.”
- Rait shaat ahn prisais sentens (lain wid no muo ahn 80 letaz). If di mesij Lang, divaid ih iina sevral paragraaf fi ihn bii iizia fi riid. Wahn teks weh prisais ahn wel schroktyo help avoid misandastanding or kanfyujan.
- No yuuz kyapital leta kanstantli, nar buold letaz, nor eksklamieshan sain.
- If yo hafi atach dakyoment tu di mesij, mek shuor seh di informieshan klier ahn da weh di sitisen niid. Mek shuor se ih de iin a pdf.
- Liigali, wen yo niid elkchronik sertifai komyunikieshan di spies weh ih tek no fi hevia ahn 18 MB.
- Bifuor yo sen ih, yo fi rivyuu kompliitli di mesij bifuor yo sen ih. Wid dis yo wil avoid mek mistiek weh wi gi wahn bad imij tu di minischri weh paat dehn de risiiv di email.



6



## Chat or on lain iejent

Da wahn komyunikieshan Chanel weh rait dong, weh yo risiiv imidietli chuu Internet bitwiin di sitisen dem ahn di MEN (Vias direkshan fi riliyet wid di komyuuniti), wen dehn kansolt bout, mek wahn rikwes, or aks fi wahn sorvis.

### Kiip iina yo main:

- Yuuz di skrip dem weh de deh fi di divelopment a di sorvis.
- Fi di atenshan chuu dis Chanel yo niid gud ortographi ahn klier lanwij.
- Pohibit fi rait wid emotikon, GIF, nar ekslamieshan sain.

### Fors kantak

- Aten di porsn az kwik az pasabl afta di porsn get iina di chat.
- Riid gund di rikwes fahn di sitisesn iina wahn aktiv wie, witout ripiit di informieshan weh yo risiiv, fi shuo inchres ahn kansenchrieshan tu ihn rikwes.
- Ansa di kwestian dem iina di aada weh dehn kom iina di sorvis.
- Wen yo don aksep di rikwes iina di chat, yo gat 5 sekant fi hiel di porsn de yuuz di skrip weh establish fi di atenshan pahn dis chanel.

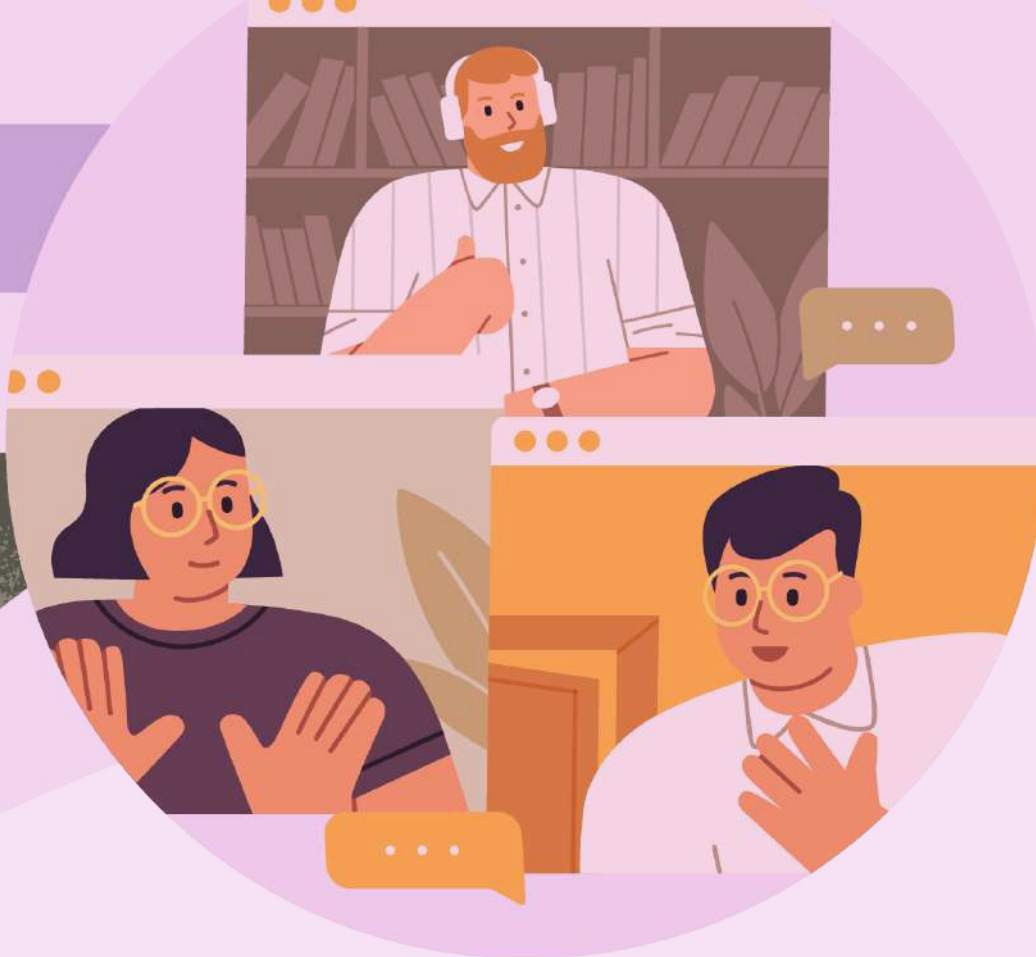
## **Dyurin di divelopment a di sorvis:**

- Di supervaiza fi aks kwestian fi filta ahn analaiz gud di informieshan, fi gat klier di porn niid.
- Wen di porsn stie pahn wiet, yo ongl gat tuu minit fi ansa. Wen dis taim paas yo fi tel di sitisen, ahn staat kount uova agen.
- If di sitisen no ansa iina tuu minit, yuuz di inschrokshan fi di aparieshan fi don di komyunikieshan.
- Yuuz shaat friez weh help pipl fi andastan, ahn mek di komyunikieshan fluo.
- Yuuz kyapital letaz ongl wen di ortografik ruul se so. Bikaa ih miin seh yo de baal out.
- Yuuz klier langwij ahn no eksten di ansa.

## **Fi don di sorvis**

- Wen yo de don, sen wahn mesij fi mek shuur seh di porsn andastan di ansa.
- Wen yo don kanfaarm se di porsn hapi wid di ansa, yuuz di skrip weh establish fi kluoz dong.
- Wen di sorvis don, wahn sorvie wahn komo ut fi di porsn kyah kwalifai di sorvis.

7



## On lain kaal

Di Nashional Minsichri a Edyokieshan put dis tuul fi di sistisen dem, di pipl huu inchrestid ahn niid ih, fi dehn kaal di swich, ahn komyunikiet iizia.

### Fi kiip iina yo main:

- Di on lain kaal mek op mienli wid wahn vais kaal, bot ih kyahn gat wahn chat fi schrentn ih, if di komyunikieshan prezent interfierans.
- Dis komyunikieshan fi bii kwalifai wen di kaal don.
- Dehn fi fala di siem prosiidyo laik di fuon kaal.
- Akaadn tu di Chanel, weda vais kaal or chat weh kom op, dehn fi fala di skrip weh establish.



## On lain apaintment

Dis da wahn Chanel fi get general informieshan fi validiet yunivorsiti digrii iina edyokieshan fahn ada konchri.

### Kiip prezent:

- If di porsn weh de mek di validieshan kyahn get tu di on lain apaintment ihn kyahn autoraiz sombadi wid wahn powa or wah sortifikieshan. Witout dis, di on lain apaintment kyaahn staat.
- Wahn wiik bifuor di on lain apaintment yo fi sen wahn link chuu email tu di sitisen. Enibadi kyahn kanek tu di mitin.
- Ih impuortant fi tel di porsn seh no bikaaz ihn put di informieshan iina di chat ih garantii seh ihn digrii gwain bii validiet.
- If di pruos es de iina di stiej a análisis or witout diet fi di akademik evalyuieshan, yo fi giv di sitisen wahn diet iina chrii mons taim, staatin fahn di diet a di on lain kaal.
- If di pruos es de iina di stiej a projekshan or revishan yo fi giv di sitisen wahn diet iina tuu mons fahn di diet a di on lain kaal apaintment
- Di sitisen dem gat autorizieshan fi shier dehn skriin if dehn si seh dehn niid ih:

## **Fos kantan:**

- Bifuor yo staat di on lain apaintment, yo fi aks permishan fi rekard ih.
- Bifuor yo staat di on lain apaintment, look uova di petishan ahn di informieshan fi di porsn weh yo de aten.

## **Dyurin di divelopment a do sorvis:**

- If di sitisen aks fi di gaid fi rejista wahn dakyoment or ful out wahn farm, yo fi explien ihm di wie hou fi do ih iina wahn klier wie.
- If ihn aks fi wahn kapi a di rekard a di on lain apaintment , dehn fi aks fi ih chuu wahn PKRSD, ahn di entiti gat 40 diez fi ansa.
- Di worka no gat autorizieshan fi gi di niem dem fi di adaz worka dem iina di Minischri, nar dehn fuon nomba, nar dehn email.
- Dehn kyahn ongl rejista dakyoment chuu di piej fi validiet or PKRSDC. Di worka dem no gat autorizieshan fi risiiv no kain a dakyoment.

## **Wen di sorvis don:**

- Wen di sorvis don, yo fi memba di porsn weh de aks fi di sorvis di taim weh set fi ihn luk iina ihn email, spam ah ada plies.
- If ihn niid wahn adishonal on lain apaintment, memba ihm seh di fors die a di komin mont di ajenda wahn uopm agen.





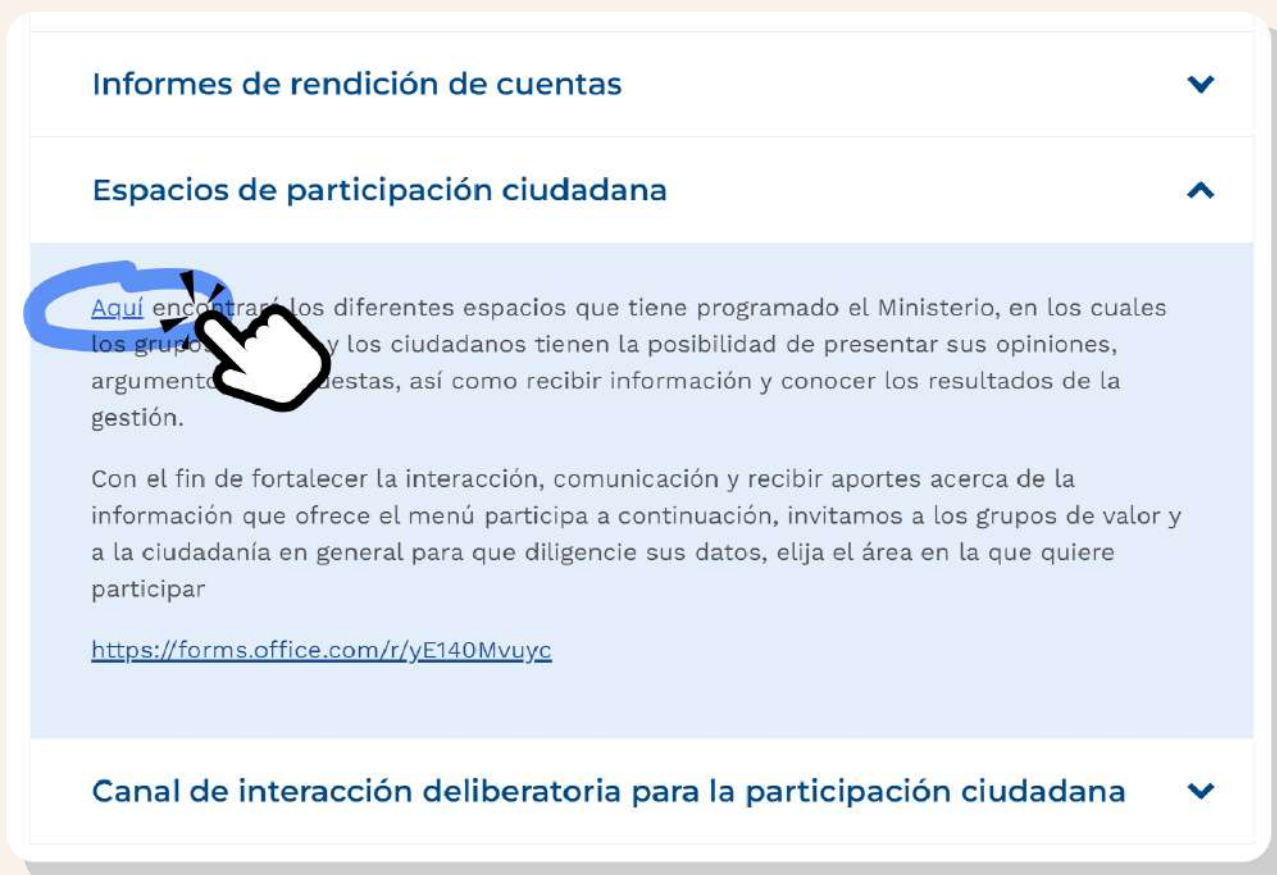
# 3

## INKLUUSHAN AHN AKSES



## Wiez fi partisipiet

Yo kyahn kansolt aal di akshan dem weh di Nashional Minischri a Edyokieshan de keer out fi di sitisen dem partisipiet. Go tu di winda weh se “Partisipieshan spies fi di sitisen dem” luk iina di kalinda fi nuo di diet ahn di ivent dem.



Yo kyahn mek yo dinous dem tu chuu  
**soytransparente@mineduacion.gov.co**



## Inklusiv atenshan fi evibadi witout eksepsan

Lina di Nashional Minischri a Edyokieshan wi de work fi bil wahn inklusiv ahn iikwal atenshan koltio, fi aten aal porsn, fi gi wahn kwik, op tu diet, ahn rispekful ansa tu di petishan dem weh kom wid wahn klier ahn prisais prosiidyo.

Bikaaz a dis, aal di worka dem weh aten poblik fi get di nesiseri praparieshan, fi at liis gat wahn biesik nalij bout di kain a unieblnes; di wie fi get tu dem ahn di levl a autonomi ahn indipendans weh dehn gat; ahn wahn adekwiet yuuz a di langwij ahn di inklusiv ekspreshan dem.

Now wi gwain shier sohn gaid lain weh di Simon Bolivar Yunivorsiti, Di Minischri a Justis ahn Hyuuman Rait, di Foundieshan ONCE, di Resoluushan 1904 fahn 2017, di statyuut Laa 1618 fahn 2013, di Laa 1996 fahn 2019, ahn di Sentens T-425-22 set op.

### Gaid lain fi wahn dignifai chriitment



Pormit aal porsn fi kom iin witout eksepsan.

If di fos kantak di porsn gat da wid di wachman, ihn no fi aks di porsn fi tel ihm bout ihn prablem. Ihn fi jos tel di porsn huu ihn fi go tu, or hou fi aks fi ihn torma fi get prayoriti atenshan.

Pormit fi di daag dem weh da di porsn gaid kom iin, jos laik ada animal weh help pipl, kom iina di bilding fi di entiti. Memba seh yo no fi separiet dem, nar dischrak dem, nor kuoks di animal.



If di kostom da fi shiek di porsn han wen yo de hiel ihm, du ih siem wie wid wahn porsn wid disieblnes.

Yo no fi generalaiz, di bihievyia fi wahn porsn wid disieblnes no hafi bii di siem laik fi di ada porsn.

Lisn gud tu di porsn wen ihn de ekspres ihn prablem. If yo hafi intarop ihm fi get sohnting klier, du ih wid rispek, far egzampl, de put op yo finga or aks ihm fi ekskyuuz yo, ahn stap fi a likl wail.



Yuuz yo kaman sens iina wahn rispekful, ahn efisient wie; no mek di lak a nalij or informieshan henda yo fahn bil wahn gud rilieshanship wid wahn porsn wid disieblnes.

Aks kwestian! Dat da di kii... Aks di porsn if ihn niid help. Ih uova impuortant fi nuo di kapasiti a komprihenshan weh di porsn gat. Yo fi ripiit muo ahn wan taim di impuortant aspek a di asesment, aks sevrал taim bout dem ahn mek di porsn tek di taim weh ihn niid fi ansa.

Yo no fi tink seh di porsn no wahn andastan weh yo wahn tel ihm, or eksplien ihm. Kanfaarm ih wid kweatian laik: Yo de andastan mi? Somting no stie klier fi yo? Yo gat eni dout?



If yo niid fi du dis fi kanfaarm seh di porsn andastan, aks ihm fi se weh yu tel ihm iina ihn uon word dem.

If di sistisen no andastan yo, ripiit di mesij, or bil wahn friez iina wahn nada wie, weh muo simpl bot karek, de yuuz word weh gat wahn simila miinin.

Bikaas di visual informieshan uova impuortant, wach out wid yo badi langwij.



Luk pan di porsn iina ihn ai ahn avaid dischrak yo self wid di sel fuon or di kompyuuta skriin. If yo de aten wahn blain porsn, ihn kyahn ditek dischrakshan.

Help komyunikiet wid natyoral ekspreshan witout ekzagariet.

Kiip wahn atityuud fi lisen iina wahn aktiv wie wen yo de ten tu sombadi. No du no ada aktiviti da siem taim wen yo de taak tu di porsn.

Wen wahn famali memba kom Lang wid di porsn, wahn fren or wahn kier tieka, no luk pahn dem, luk pahn di porsn weh yo de aten.



If yo gat dout. Aks di porsn weh yo de aten fos aal wiez. If yo no get di ansa, den yo kyahn aks di porsn weh kom lang wid ihm.



Aks di porsn weh yo de aten if yo kyahn aks kwestian tu di porsn weh kom Lang wid ihm, wen yo niid fi du ih.

Kiip iina yo main se di porsn weh gat visual disieblnes niid vorbal ansa muo ahn ekspreshan chuu akshan.

Wen di porsn wahn ekspres sohnting, mek ihn tek ihn taim, rispek ihn muoment a sailens ahn di wie hou ihn ekspres ihn self.

Aalwies anouns wen yo kom ahn wen yo gwain fahn di aafis.



If eni dakyoment fi sain ahn di porsn wid visual disieblnes kyahn sain, yo fi riid di dakyoment or riid ih chuu skriin. If ihn no nuo fi sain, aks ihm fi put ihn finga print pahn dakyoment.

Read tu di porsn weh yo de aten  
aal di taim laik wahn porsn weh gat  
disieblnes, no az wahn disiebl porsn.

Neva tek desishan fi di  
porsn, kansolt di porsn fors.  
No mek yo filin bichrie yo,  
ahn aavid fi gi help weh  
dehn no aks yo fa. lh kyahn  
bii imprudent.



No invied ihn personal  
spies (Haal di porsn kluoz  
or ihn han, etc.). Sohn  
taim ih gud fi gaid di porsn  
de huol ihn han, wid ihn  
pormishan, de tel ihm wai  
yo de du ih laik so.

Alou di porsn wid  
disieblnes fi komyunikiet  
chuu grafiks, badi  
ekspreshan, signal,  
elekchronik divais, or eni  
ada wie a komyunikieshan  
weh kyahn mek di porsn  
ekspres ihn self gud.

If yo no andastan weh  
wahn def porsn de se,  
yo kyahn aks ihm fi ripiit,  
or if not, ihn kyah rait ih,  
shuo ih, or print ih.



Help di porsn fisikali fi  
du wahn work (egzaml,  
fi ful out wahn faarm)  
or fi muuv roun iina di  
ruum. If ihn niid help fi  
ful out di faarm fi dehn  
aten ihm.

Gat imij, simpl video, ahn  
dakyoment weh iizi fi riid, fi  
infaarm bout di sorvis weh di  
aafis aafa, weh eksplien iich  
sorvis, weh di porsn kyahn  
ekspek fi get, ahn weh di porsn  
hafi du fi get di sorvis.

If di porsn get  
agresiv, tek  
kanchruol a di  
sityuieshan,  
kansenchriet pahn  
yo sensiz, briit diip  
ahn tink pahn yo  
fongshan, aavid  
sityuieshan weh  
kyahn jeneriet  
akyandal or  
vayolens.

No giv muo ahn wan inschrokshan  
at a taim.

Kiip iina yo main se nyuu plies ahn  
nyuu sityuieshan kyahn prodyuuz  
riakshan iina sohn pipl, laik  
kanstant muuvment, akshan ahn  
atityuud weh kyahn bii wahn wie  
fi komyunikiet, or wahn reakshan  
tu di envayament iina di plies. If di  
porsn bihiev laik so, ih no miin seh  
dehn no de pie ateshan tu weh yo  
de se.



Pie atenshan tu  
di imuoshonal  
stiet a di porsn  
weh yo de aten.  
Sohn imuoshonal  
stiet kyahn afek  
hou di porsn tek  
dezishan, ahn hou  
ihn evalyuiet di  
aktual sityuieshan.

**Gaid lain fi giv wahn  
dignifai chriitment.**







**Educación**