Educación

Protocolo de Atención a las Ciudadanías



SRC | SUBDIRECCIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Equipo Directivo

Secretaría General

Javier Anaya Narváez

Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía

José Orlando Cruz

Subdirección de Desarrollo Organizacional

Yeimy Rocío Mican Martínez

Equipo técnico

Secretaría General

Manuel Fernando Ochoa – *Profesional contratista*

Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía

Alejandra María Espinosa Ruíz - *Profesional Especializada*

Ana Francisca Ussa Álvarez - *Profesional Especializada*

Yeison Arley Peña Lemus - *Profesional Especializado Tercerizado*

John Byron Montaño Adarve - *Profesional contratista*

Sebastián Rojas Morales - *Profesional contratista*

Nicolás Suesca Yara – *Profesional contratista*

Subdirección de Desarrollo Organizacional

Katherin Cerquera Rojas – Profesional Especializado

María Mercedes Olascuaga Acevedo - *Profesional contratista*

Bogotá D.C

Octubre 2026 - Versión 1

Contenido

Equipo Directivo 1
Equipo técnico 1
Contenido 2
Introducción 5
Objetivo 5
Objetivos específicos: 5
Alcance 6
Normatividad Relacionada 6
Definiciones 8
Documentos relacionados 11
Política de Servicio a las Ciudadanías 12
Derechos de las ciudadanías 14
Deberes de las ciudadanías 15
Deberes del Ministerio de Educación Nacional 15
Canales para acceder a la oferta institucional 16
1. Atención presencial 16
2. Atención telefónica 17
3. Devolución de llamadas 18
4. Atención virtual — PQRSDF 18
5. Correo electrónico 19
6. Sistema virtual de respuestas / Chat 20
7. Asignación de citas virtuales 21
8. Llamada virtual / Videollamada virtual 21
Redes sociales 22
Atributos del buen servicio 23
Lineamientos para la prestación del servicio a las ciudadanías 26
Atención presencial 27
Contacto inicial 27

En el desarrollo del servicio 28
Retiro del puesto de trabajo 28
En la finalización del servicio 29
Atención telefónica 30
Centro de llamadas (Call Center) 30
Tener en cuenta: 30
Contacto inicial 32
En el desarrollo del servicio 32
Si debe colocar la llamada en espera 33
En la finalización del servicio 33
Devolución de llamadas 34
Tener en cuenta: 34
Atención virtual 36
PQRSDF 36
Tener en cuenta: 36
En el desarrollo del servicio (PQRSDF) 37
En la finalización del servicio (PQRSDF) 38
Correo electrónico 39
Tener en cuenta: 39
En el desarrollo del servicio: 39
Agente virtual y Chat 42
Tener en cuenta: 42
Contacto inicial: 43
En el desarrollo del servicio: 43
En la finalización del servicio: 44
Llamada virtual 45
Tener en cuenta: 45
Asignación de citas virtuales 46
Tener en cuenta: 46
Contacto inicial: 47
En el desarrollo del servicio: 47

En la finalización del servicio: 47
Generación de llamadas para encuesta de satisfacción 49
Contacto inicial..... 49
Comunicación directa con el área 49
Contacto 50
Si responde que NO ha recibido el correo..... 50
Finaliza llamada con el cierre 50
Si responde que NO SABE si ha recibido el correo 50
Finaliza llamada con el cierre 51
Si responde que SÍ ha recibido el correo: 51
Responde SI 51
Finaliza llamada con el cierre 51
Responde No..... 51
Si definitivamente indica que no la responde 51
Cierre 51
Importante 52
Mecanismos de participación 55
Atención de denuncias de actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades y/o conflictos de intereses y protección al o la denunciante 56
Canales de denuncia 56
Contexto de la denuncia 56
Denuncia anónima 57
Atención inclusiva para todas las personas sin excepción 57
Lineamientos para un trato digno 57
Bibliografía..... 62
Control de cambios del documento..... 63

Introducción

El Ministerio de Educación Nacional -MEN- presenta el Protocolo de Atención a las Ciudadanías. Este documento está disponible para las personas interesadas en acceder a los servicios y trámites que ofrece la entidad y también para quienes trabajan en el sector público, ya que presenta las orientaciones básicas para interactuar frente a las ciudadanías.

Este protocolo busca mejorar el servicio, fomentar la confianza ciudadana en un estado abierto y participativo, y mejorar la calidad de vida de las ciudadanías y de las personas servidoras públicas. La entidad tiene canales físicos, virtuales y telefónicos para atender las solicitudes de las ciudadanías. Aquí se describen los canales, cómo acceder a ellos y cómo brindar una buena atención. En el MEN buscamos que la interacción con las ciudadanías sea positiva y accesible, y que contribuya a generar una imagen favorable de la Entidad, indispensable para la construcción de confianza, a través de una comunicación clara, comprensible e incluyente.

Objetivo

Establecer las pautas de comportamiento y comunicación que rigen la atención a las ciudadanías en los canales presencial, telefónica y virtual del Ministerio de Educación Nacional. Su aplicación busca asegurar un servicio digno, humanizado, accesible y oportuno, sustentado en el uso de los lenguajes claros, comprensibles e incluyentes.

Objetivos específicos:

- Uniformar la conducta de servicio de quienes atienden a las ciudadanías, de modo que la experiencia de atención no varíe entre un canal y otro.
- Dar a conocer a las ciudadanías sus derechos y deberes, los canales dispuestos por la Entidad y las condiciones en que se presta cada servicio.
- Asegurar el ejercicio efectivo del derecho de petición y la gestión dentro de los términos legales de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).
- Incorporar en la atención los enfoques diferencial poblacional, territorial, étnico, de género, de discapacidad y de ciclo de vida. Aplicar los ajustes razonables que cada persona requiera, conforme a la Guía para el Relacionamiento con la Ciudadanía según Ciclo de Vida (SC-GU-05) y la

Guía para el Relacionamiento y la Atención a la Ciudadanía con Discapacidad (SC-GU-07).

- Extender el uso de los lenguajes claros, comprensibles e incluyentes a toda interacción con las ciudadanías, según la Guía de Buenas Prácticas en Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente para el Relacionamiento con la Ciudadanía (SC-GU-06).
- Aportar a la generación de valor público y a la consolidación de la confianza en la relación entre el Estado y las Ciudadanías.

Alcance

El presente protocolo rige para el proceso de Servicio a la Ciudadanía y para las dependencias del Ministerio de Educación Nacional cuya labor suponga contacto con las ciudadanías, sea este directo o indirecto. Vincula a servidoras y servidores públicos, contratistas y personas colaboradoras, cualquiera que sea su forma de vinculación. Cobija también a los operadores encargados de los canales de atención.

Sus pautas rigen en la atención presencial, telefónica, escrita y virtual. Abarcan la gestión de PQRSDF y la atención con enfoque diferencial poblacional.

El protocolo inicia cuando la persona expone su necesidad o requerimiento en alguno de los canales de atención. Prosigue con la orientación, el trámite o la respuesta que corresponda. Concluye con el cierre de la interacción y la medición de la satisfacción.

Normatividad Relacionada

- Constitución Política de Colombia de 1991, artículos 2, 123 y 209.
- Ley 1437 del 18 de enero de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 1618 del 27 de febrero de 2013, "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad", artículo 14, numeral 7.
- Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley Estatutaria 1757 del 6 de julio de 2015, "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".
- Ley 2052 del 25 de agosto de 2020, "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones". Artículo 17. "Creación de la oficina de la relación con la ciudadanía, con población superior a 100.000 habitantes".
- Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".
- Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", artículo 2.2.22.1.5.
- Decreto 2269 del 29 de diciembre de 2023, "Por el cual se adopta la estructura del Ministerio de Educación Nacional y se determinan las funciones de sus dependencias".
- Decreto 1122 del 30 de agosto de 2024, "Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública".
- Resolución del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones N° 1519 del 24 de agosto de 2020, "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos".
- Resolución del Ministerio de Educación Nacional N° 24611 del 18 de diciembre de 2025, "Por la cual se crean, organizan y se definen los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Educación Nacional y los empleos que los conforman". Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía

- Resolución del Ministerio de Educación Nacional N° 9954 del 13 de abril de 2026, "Por la cual se adopta el Reglamento Interno para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF en el Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 15908 de agosto 14 de 2017 y se adoptan otras disposiciones".
- Documento CONPES 4070 de 2021, "Lineamientos de Política para la Implementación de un Modelo de Estado Abierto".
- Circular 100-010 del 23 de agosto de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública, "Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro".

Definiciones

- **Atención Personalizada:** interacción directa brindada a las ciudadanías o demás partes interesadas, en la cual se suministra orientación, información o acompañamiento teniendo en cuenta las necesidades particulares de la persona solicitante, bajo criterios de respeto, oportunidad, calidad y enfoque diferencial.
- **Accesibilidad:** condición que permite a cualquier persona llegar a los servicios, la información y las instalaciones de la Entidad y utilizarlos de forma autónoma. Abarca las dimensiones física, comunicacional y digital.
- **Ajustes razonables:** adaptaciones puntuales que la Entidad realiza, sin que impliquen una carga desproporcionada, para que una persona con discapacidad ejerza sus derechos en igualdad de condiciones. Se determinan caso por caso.
- **Atención a las ciudadanías:** actuación mediante la cual la Entidad informa, orienta y resuelve las solicitudes de quienes acuden a sus canales, con trato respetuoso, humanizado y oportuno.
- **Canal de atención:** medio dispuesto por la Entidad para facilitar la interacción con las ciudadanías y demás partes interesadas, a través del cual se brinda información, orientación, atención y recepción de solicitudes. Los canales pueden ser presenciales, telefónicos o virtuales.
- **Centro de Contacto - Call Center:** conjunto de canales de atención de la Entidad para brindar orientación, información y atención a las ciudadanías y demás partes interesadas, a través de medios telefónicos y

virtuales, tales como llamadas, chat, chatbot y demás herramientas de interacción digital, permitiendo la gestión y seguimiento de solicitudes relacionadas con los trámites y servicios institucionales.

- **Chat:** canal de atención virtual sincrónico que permite la interacción escrita en tiempo real entre las ciudadanías y la Entidad, con el fin de brindar orientación, información y atención de solicitudes.
- **Chatbot:** herramienta tecnológica automatizada que interactúa con las ciudadanías mediante conversaciones en lenguaje natural, permitiendo orientar, resolver consultas frecuentes y facilitar el acceso a información y servicios institucionales.
- **Ciudadanías:** conjunto de personas naturales o jurídicas, grupos de valor, organizaciones y demás partes interesadas que interactúan con la Entidad para acceder a información, trámites, servicios o ejercer sus derechos y deberes.
- **Competencia de la solicitud:** condición mediante la cual se determina si una petición, trámite o requerimiento debe ser atendido por la dependencia o entidad correspondiente, de acuerdo con sus funciones y competencias legales.
- **Derechos:** garantías reconocidas por el ordenamiento jurídico que la Entidad debe asegurar a toda persona en su relación con la administración pública.
- **Discapacidad:** situación que resulta de la interacción entre las características de una persona y las barreras físicas, comunicativas, actitudinales, sociales, tecnológicas o del entorno, que pueden dificultar o limitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas. Puede presentarse de manera permanente o temporal, variar a lo largo del tiempo y estar relacionada con diferencias o alteraciones en funciones o estructuras corporales, sensoriales, cognitivas, intelectuales o psicosociales.
- **Encuesta de satisfacción:** instrumento aplicado a las ciudadanías y demás partes interesadas para medir la percepción, experiencia y nivel de satisfacción frente a la atención recibida y los servicios prestados por la Entidad.
- **Enfoque diferencial:** criterio de actuación que adapta la atención a las condiciones particulares de cada persona: edad, género, pertenencia

étnica, discapacidad, situación migratoria o territorio. Busca alcanzar la igualdad material.

- **Esquema de operación:** acciones internas que sostienen el funcionamiento del proceso de Servicio a la Ciudadanía: la gestión operativa, la mejora de los procedimientos, el uso eficiente de los recursos y la formación del equipo de trabajo.
- **Estrategia:** plan de acción con el que la Entidad fija objetivos de servicio y organiza los recursos necesarios para alcanzarlos.
- **Grupos de interés:** organizaciones que siguen de cerca la gestión de la Entidad y sus resultados. Comprende gremios, sindicatos, asociaciones de personas usuarias y universidades, entre otras.
- **Grupos de valor:** personas naturales o jurídicas y grupos étnicos (afrocolombianos, indígenas y ROM) a quienes se dirigen los bienes y servicios de la Entidad.
- **Guion de atención:** documento o herramienta de apoyo que contiene orientaciones, lineamientos y mensajes estandarizados para garantizar una atención clara, uniforme, respetuosa y coherente en los diferentes canales de atención.
- **Lenguajes claros y comprensibles:** forma de comunicación en la que la información se presenta de manera sencilla, precisa, accesible y fácil de entender, permitiendo que las ciudadanías comprendan adecuadamente los mensajes, trámites, servicios y respuestas emitidas por la Entidad.
- **Lenguajes incluyentes:** forma de comunicación que reconoce, respeta y visibiliza la diversidad de las personas, evitando expresiones discriminatorias o excluyentes y promoviendo la igualdad y el respeto por las diferencias.
- **Necesidades:** requerimientos y expectativas de las partes interesadas frente al servicio. Pueden ser generales o derivarse de una condición particular de vulnerabilidad, discapacidad, género, pertenencia étnica o contexto social.
- **Partes interesadas:** persona u organización que incide en una decisión o actividad de la Entidad, o que resulta afectada por ella.
- **Persona solicitante:** persona natural o jurídica que presenta una solicitud, petición, consulta, trámite o requerimiento ante la Entidad a través de cualquiera de los canales de atención habilitados.

- **Política:** marco de principios y directrices que orienta la gestión de la Entidad y sustenta la calidad del servicio.
- **Protocolo de atención:** conjunto de lineamientos, criterios y orientaciones definidos por la Entidad para regular la interacción con las ciudadanías y garantizar una atención adecuada, oportuna, respetuosa y de calidad en los diferentes canales de atención.
- **Punto de Orientación e Información (POI):** espacio físico o virtual dispuesto por la Entidad para brindar orientación, información y acompañamiento inicial a las ciudadanías sobre trámites, servicios, canales de atención y rutas de gestión institucional.
- **PQRSDF:** sigla de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. Identifica las solicitudes que las ciudadanías presentan ante la Entidad, sujetas a los términos de la Ley 1755 de 2015 y al reglamento interno vigente.
- **Sistema de rayos X:** equipo de inspección utilizado para verificar el contenido de objetos, paquetes o pertenencias que ingresan a las instalaciones, mediante imágenes generadas por rayos X, con el fin de fortalecer las condiciones de seguridad y prevenir el ingreso de elementos no autorizados o que representen riesgo para las personas y la Entidad.
- **SGDEA:** Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo. Único medio autorizado en la Entidad para radicar, gestionar y hacer seguimiento a las comunicaciones oficiales y a las PQRSDF.
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión. Reúne las políticas, caracterizaciones, procedimientos, guías, protocolos y formatos que rigen la operación de la Entidad.
- **Tipificar llamada:** clasificar y registrar una llamada telefónica de acuerdo con el motivo de contacto, tipo de solicitud o temática atendida, con el fin de facilitar su trazabilidad, seguimiento y análisis estadístico.

Documentos relacionados

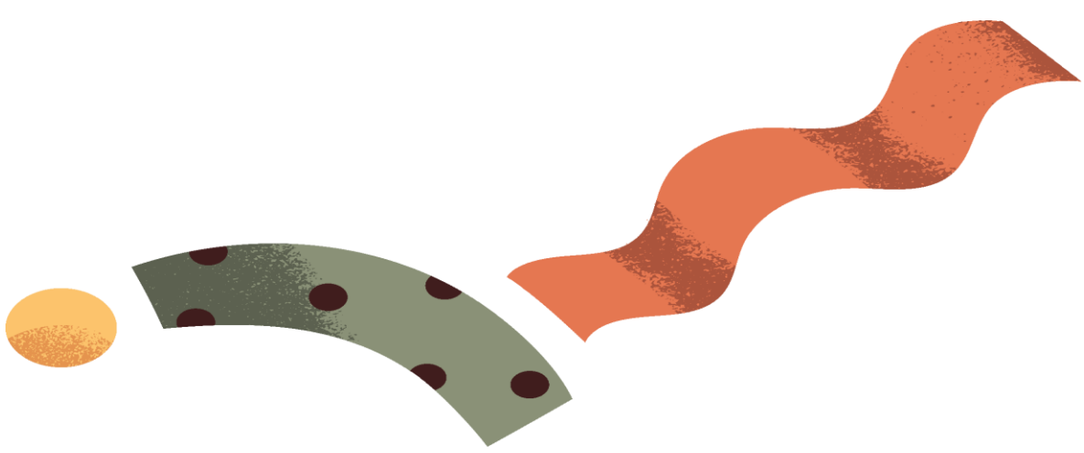
- Caracterización Servicio a la Ciudadanía (SC-CA-01).
- Procedimiento para la atención a la ciudadanía a través de los canales de atención (SC-PR-01).
- Procedimiento de Gestión PQRSDF (SC-PR-02).

- Procedimiento de Medición de la percepción y la satisfacción de la ciudadanía y partes interesadas por parte de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía (SC-PR-08).
- Guía Metodológica para la Aplicación de la Encuesta de Percepción de la Experiencia (SC-GU-03).
- Guía para el Relacionamiento con la Ciudadanía según ciclo de vida (SC-GU-05).
- Guía de buenas prácticas de lenguaje claro, comprensible e incluyente para el relacionamiento con la ciudadanía (SC-GU-06).
- Guía para el relacionamiento y la atención a la ciudadanía con discapacidad (SC-GU-07).
- Protocolo de Atención de PQRSDF en Lenguas Nativas o Dialectos Oficiales de Colombia (SC-PT-01).
- Protocolo - Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF en idiomas extranjeros (SC-PT-02).

Política de Servicio a las Ciudadanías

El Ministerio de Educación Nacional se compromete a garantizar los derechos de los ciudadanos, a mejorar la relación entre el Ciudadano y la Entidad, ofreciendo servicios efectivos, de calidad, oportunos, y confiables, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permitan satisfacer sus necesidades.

Le invitamos a conocer, en las siguientes páginas, los derechos y deberes de las ciudadanías en su relación con las autoridades, así como los deberes de las autoridades en la atención a las ciudadanías, de conformidad con el Capítulo II de la Ley 1437 de 2011.



Capítulo 1
Información para las Ciudadanías



Derechos de las ciudadanías

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de una persona apoderada, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones se pueden realizar 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 o tratada con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas adultas mayores y, en general, personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de las servidoras y 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 a la persona interesada cuál ha sido el resultado de su participación.

Deberes de las ciudadanías

- 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 las servidoras y 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 durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de las ciudadanías.
- 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, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno a las ciudadanías donde la respectiva autoridad especifique los derechos de las partes interesadas y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por 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 a las ciudadanías.
- 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 a las ciudadanías.

Canales para acceder a la oferta institucional

En articulación con la Política de Gobierno Digital del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Entidad implementa canales presenciales, telefónicos y digitales de atención para fortalecer el relacionamiento con las ciudadanías y facilitar el acceso a sus servicios e información.

1. Atención presencial

La radicación de documentos y la atención de consultas se realizan en el siguiente horario:

Concepto	Detalle
Lunes a jueves	8:00 a. m. a 5:00 p. m.
Viernes	7:00 a. m. a 4:00 p. m.
Dirección	Calle 43 # 57-14, Centro Administrativo Nacional (CAN), Bogotá D. C.



2. Atención telefónica

Centro de llamadas. Líneas y horarios de atención:

Servicio	Contacto	Horario de atención
Llamada gratuita nacional	01-8000-910122	Lunes a viernes, 7:00 a. m. a 7:00 p. m.



Servicio	Contacto	Horario de atención
Línea fija Bogotá	(601) 3078079	Lunes a viernes, 7:00 a. m. a 7:00 p. m.
Contestador automático	01-8000-910122 / (601) 3078079	Todos los días, 7:00 p. m. a 7:00 a. m.
Conmutador (comunicación directa con dependencias)	(601) 2222800	Lunes a jueves 8:00 a. m. a 5:00 p. m.; viernes 7:00 a. m. a 4:00 p. m.

3. Devolución de llamadas

¿Desea la devolución de la llamada? Puede registrar sus datos en cualquier momento del día. El contacto se realiza el día hábil siguiente a la recepción de la solicitud. Este canal está disponible únicamente para la devolución de llamadas dentro del territorio colombiano.



Solicitar devolución de llamada

4. Atención virtual — PQRSDF

Este canal está activo las 24 horas para radicar una PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones) a través de la página web del Ministerio.



Radicar PQRSDF

5. Correo electrónico

- **Atención a las ciudadanías:** canal destinado a la recepción de consultas, solicitudes de información, orientaciones y demás requerimientos relacionados con los servicios y trámites del Ministerio de Educación Nacional:
  atencionalciudadano@mineducacion.gov.co

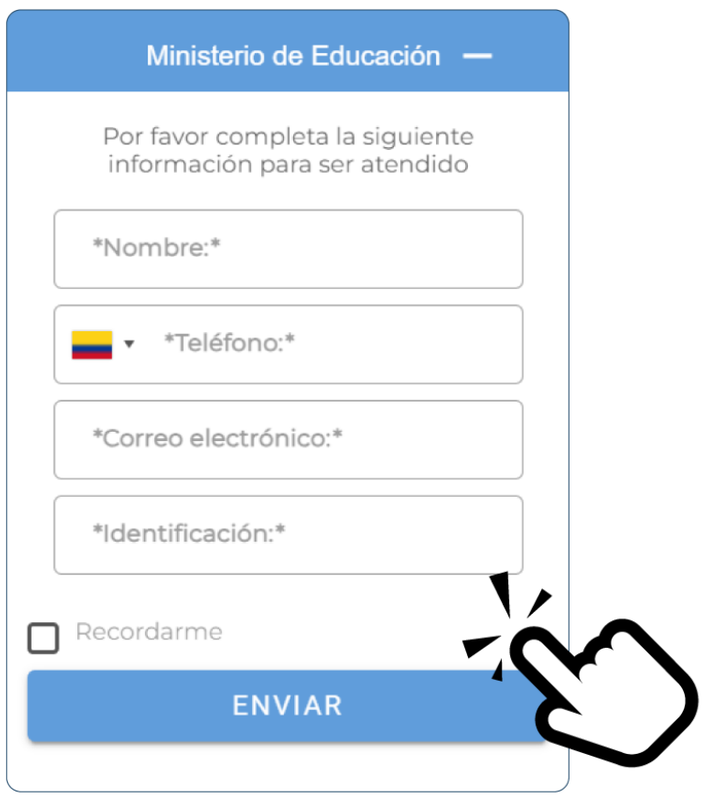
- **Notificaciones judiciales:** canal destinado exclusivamente a la recepción de notificaciones y comunicaciones relacionadas con procesos y actuaciones judiciales dirigidas al Ministerio de Educación Nacional:
  notificacionesjudiciales@mineducacion.gov.co

- **Canal para realizar denuncias:** canal dispuesto para presentar denuncias relacionadas con posibles actos de corrupción o conductas que afecten la transparencia y la integridad en la gestión pública:
  soytransparente@mineducacion.gov.co



6. Sistema virtual de respuestas / Chat

Al ingresar al enlace, diríjase al costado inferior derecho de la página web y dé clic en el botón. Atención con chatbot las 24 horas, o con un asesor o asesora de servicio de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m.



Enviar

7. Asignación de citas virtuales

Canal para brindar asesoría y soporte en el trámite de legalización de documentos de educación superior con destino al exterior.

Solicitar turno virtual

8. Llamada virtual / Videollamada virtual

Canal para realizar llamadas (lunes a viernes 8:00 a. m. a 5:00 p. m.) o videollamadas (lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m.).

Hacer llamada



Redes sociales

Red social	Usuario / Enlace
 Instagram	mineducacioncol
 X (antes Twitter)	@Mineducacion
 Facebook	www.facebook.com/Mineducacion
 LinkedIn	Ministerio de Educación Nacional
 TikTok	mineducacioncolombia
 YouTube	@mineducacion

Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe tener ciertos atributos para que cumpla con la expectativa de las ciudadanías; por tanto, debe ser:

1. **Respetuoso/a:** las personas esperan ser reconocidas y valoradas, sin que se desconozcan nuestras diferencias.
2. **Amable:** ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con otras personas.
3. **Incluyente:** de calidad para todas las ciudadanías, sin distingos ni discriminación.
4. **Empático/a:** comprender a la otra persona permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.
5. **Efectivo/a:** debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano o la ciudadana.
6. **Oportuno/a:** todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado y cumplir los términos acordados con la ciudadana o el ciudadano.
7. **Confiable:** las respuestas y resultados deben ser precisos, coherentes y certeros, basados en normas y procedimientos institucionales.
8. **Innovador/a:** la gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y las experiencias de servicio de la entidad.
9. **Proactivo/a:** escucha e interpreta las necesidades de las ciudadanías. Esto le permite dar respuestas satisfactorias.
10. **Competente:** para ofrecer información clara y oportuna, conociendo a fondo cómo funcionan los trámites y servicios en la entidad.
11. **Íntegro/a:** la servidora o servidor no debe recibir dinero, pagos ni dádivas por prestar un buen servicio a las ciudadanías; hacerlo conlleva responsabilidad penal.



Capítulo 2
Información para Servidores y Servidoras



Lineamientos para la prestación del servicio a las ciudadanías

- **El tono de voz:** debe ser vivaz y enérgico, que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- **La vocalización de las palabras:** se debe recibir de parte de cada servidor y servidora una pronunciación clara, sin omitir ninguna vocal o consonante.
- **El lenguaje de comunicación:** lenguajes claros, comprensibles e incluyentes, que permitan a cada persona entender lo que se comunica. Para ello se recomienda consultar la Guía de Buenas Prácticas en Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente para el Relacionamiento con la Ciudadanía (SC-GU-06).
- **La velocidad de expresión:** comunicarse de manera pausada, facilitando la comprensión del mensaje por parte de la persona interlocutora.
- **El volumen:** el volumen de la voz debe ser moderado. Una vocalización adecuada permite escuchar con claridad, sin necesidad de aumentar excesivamente el volumen o el tono de voz.
- **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.
- **Procedimiento:** aplicar el Procedimiento para la atención a la ciudadanía a través de los canales de atención, código SC-PR-01, disponible en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Entidad.





Atención presencial

El canal presencial es una forma de comunicación directa entre las ciudadanías y las personas servidoras 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 de Relacionamiento con la Ciudadanía y su primer contacto lo realizan las personas encargadas de seguridad, quienes deben:

- Abrir la puerta a la persona cuando se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual y sonreír, generando confianza.
- Saludar: “Buenos días/ Buenas 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 o la ciudadana.
- De acuerdo con el trámite, se dirige al ciudadano o la ciudadana a la ventanilla respectiva.
- Las personas encargadas de seguridad deben informar de manera cordial y respetuosa al ciudadano o a la ciudadana si debe revisar o pasar por el sistema de rayos X algún maletín, paquete u otro objeto, con el fin de garantizar la seguridad de todas 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/ Buenas tardes", "Bienvenido/a al Ministerio de Educación Nacional", "Mi nombre es (nombre y apellido…), ¿en qué le puedo servir?".
- Preguntar a la persona su nombre y usarlo para dirigirse a él o ella, anteponiendo "Señor" o "Señora", dedicándole de forma exclusiva su atención.
- El servidor o la servidora debe verificar que entiende la necesidad con frases como: "Entiendo que usted requiere…", respondiendo a sus preguntas y dando toda la información que requiera de forma clara, comprensible y precisa.
- Al solicitar datos a las ciudadanías, se debe incluir la siguiente manifestación: "Señor" o "Señora" acepta los términos y condiciones de la Política de Tratamiento de Datos Personales y autoriza al Ministerio de Educación Nacional para dar tratamiento a los datos aquí registrados, de conformidad con la Ley 1581 de 2012. "Sí, No".
- La persona servidora no está autorizada para proporcionar nombres de funcionarias o funcionarios de cualquier área del Ministerio, ni números de teléfono o correos electrónicos personales.

Retiro del puesto de trabajo

- La servidora o servidor público, antes de retirarse del puesto de trabajo, debe dirigirse a la persona y explicarle por qué debe hacerlo y el tiempo aproximado de espera.

- Al regresar, decirle: "Gracias por esperar".
- Si la solicitud no se resuelve de inmediato, indicar las razones y el plazo estimado para su resolución.
- El servidor o la servidora 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 se presenta alguna dificultad para responder, informar a su jefe/a inmediato/a para que resuelva de fondo.
- Retroalimentar a la persona sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente y revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos, haciendo seguimiento.
- Preguntar como regla general: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
- Despedirse con una sonrisa, llamando al ciudadano o la ciudadana por su nombre y anteponiendo el "Señor" o "Señora.".





Atención telefónica

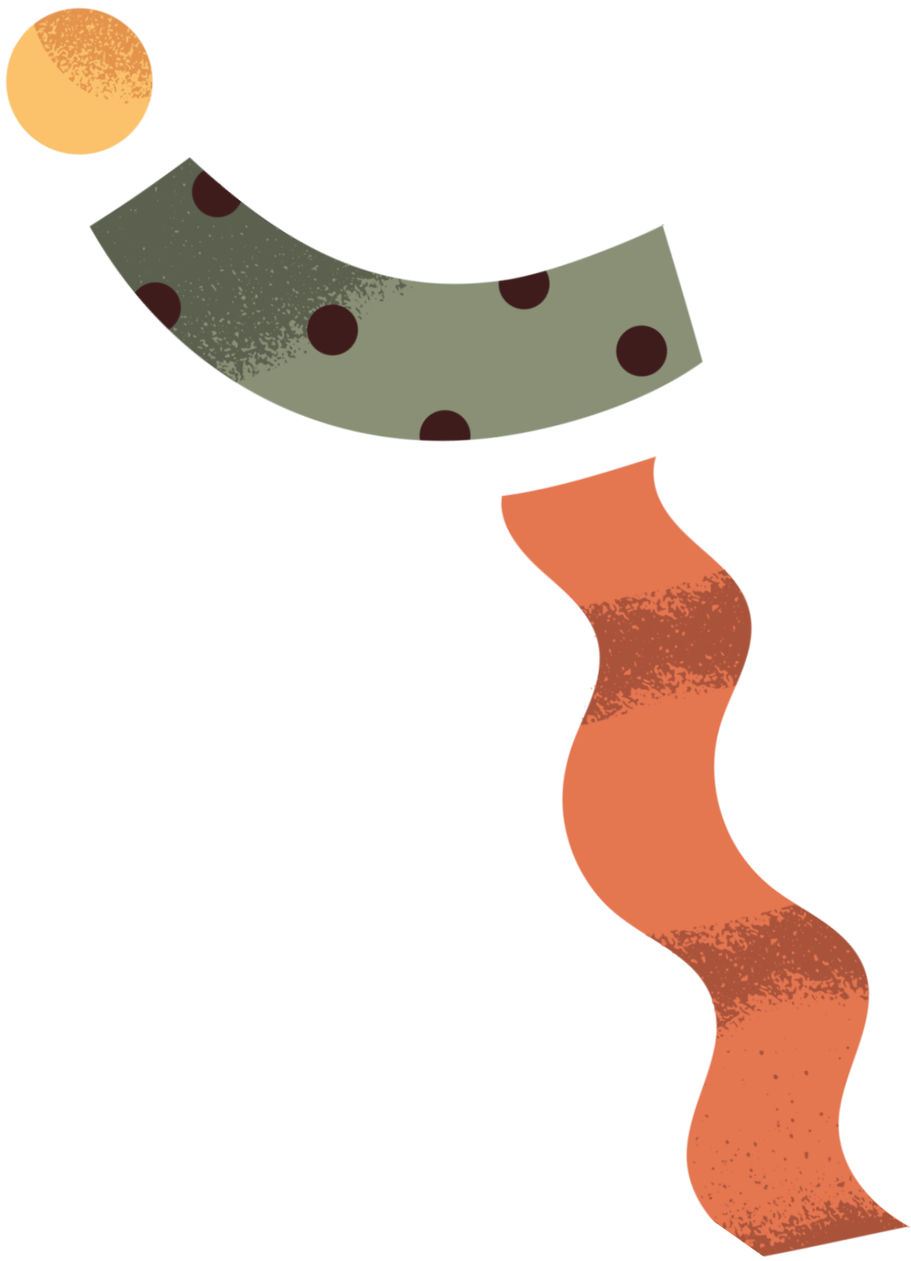
Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre la persona servidora pública y la persona que se comunica a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la entidad, el conmutador y el centro de llamadas (también conocido como call center).

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 o 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, reemplazándolas por otras de uso habitual (utilizar lenguajes claros, comprensibles e incluyentes).

- Evitar el uso de muletillas (repetición de la misma palabra una y otra vez), las onomatopeyas (sonidos como jujum, ajá) 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 otras personas mientras se está atendiendo una llamada.
- Antes de iniciar a atender las llamadas, revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles, así como las novedades del servicio mientras se encuentra fuera de turno.



Contacto inicial

- Contestar la llamada en los primeros 5 segundos.
- Saludar diciendo: "Buenos días/ Buenas tardes/ Buenas noches, se está comunicando con el Ministerio de Educación Nacional, mi nombre es (diga su nombre y apellido…), ¿con quién tengo el gusto de hablar?".
- Dirigirse por su nombre, antecedido de "Señor" o "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 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 a la persona por las decisiones que toma.
- No generar sonidos incómodos que provengan de la boca o la garganta (chasquear, sorber o similares).
- Por este canal solo es posible radicar la solicitud con la aprobación de la persona solicitante.
- Si la solicitud de la persona no se resuelve de forma inmediata, explicar las razones de la demora e informar el plazo estimado de respuesta, según el trámite o servicio requerido, así como el medio de notificación correspondiente.
- La persona servidora no está autorizada para proporcionar nombres de funcionarias o funcionarios de cualquier área del Ministerio, ni números de teléfono o correos electrónicos personales.
- Al solicitar datos a las ciudadanías, se debe incluir la manifestación de aceptación de la Política de Tratamiento de Datos Personales, de conformidad con la Ley 1581 de 2012.

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. Recomendaciones: "Permanezca en línea, por favor, mientras verifico la información". Una vez retomada la llamada, indicar: "Gracias por su espera".
- Dejar en tono de espera o silenciar la llamada mientras se está realizando la consulta.
- Explicar el motivo de la espera, indicar el tiempo aproximado de duración y confirmar si la persona está de acuerdo.
- Si se estima que el tiempo de espera es prolongado, ofrecer a la persona la opción de permanecer en la línea o recibir una llamada de retorno. Si acepta esta última opción, solicitar su número telefónico y realizar la llamada correspondiente.
- Al retomar la llamada, agradecer a la persona por la espera o disculparse por la demora cuando se excede el tiempo estimado.

En la finalización del servicio

- Confirmar que la persona comprende la información y preguntar si requiere apoyo adicional.
- 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.



Devolución de llamadas

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

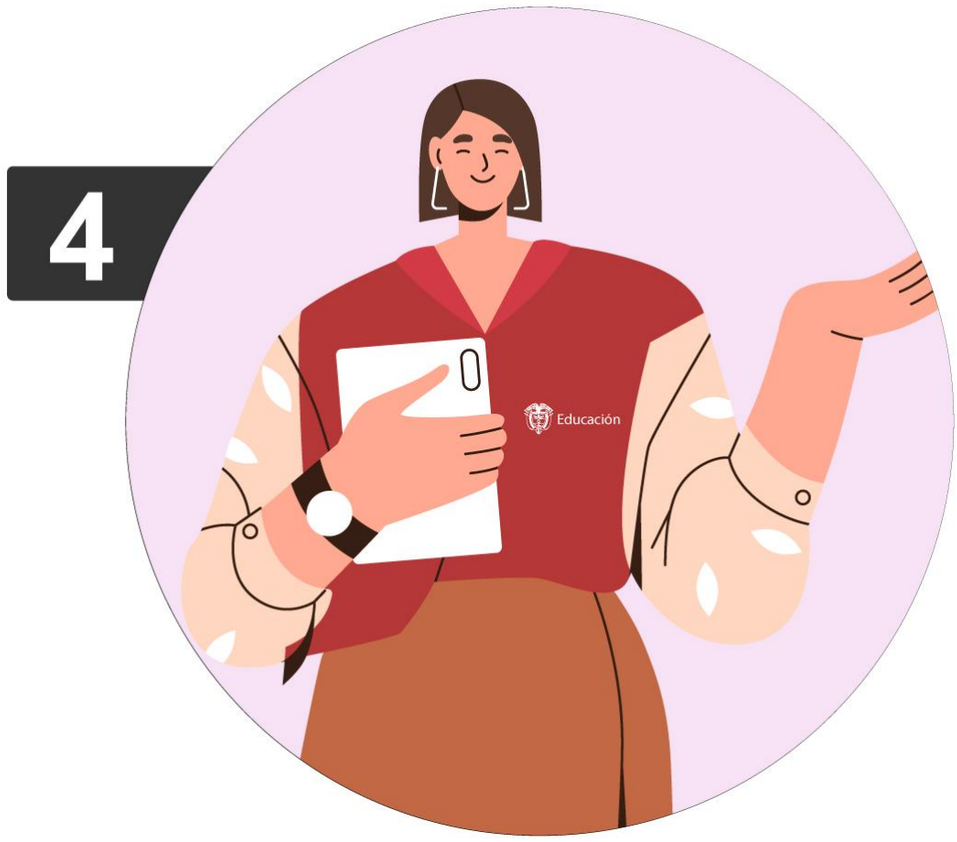
- **Cola de espera:** la persona se comunica a la línea de atención y no puede permanecer en espera.
- **Devolución de llamada:** la persona diligencia el formulario web para que sea llamada posteriormente.
- **Buzón:** la persona se comunica fuera del horario de atención y solicita ser llamada.

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 o la asesora y se atienden 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 devolver la llamada, se requieren el número telefónico y el nombre de la persona; sin estos datos, no es posible realizarla.

- Una vez el supervisor o la supervisora descarga las llamadas del buzón, envía los casos al asesor o asesora encargados para que efectúen la llamada.
- En caso de que la ciudadana o el ciudadano no conteste, se deben realizar 5 intentos de llamada a diferentes horas del día.





Atención virtual

PQRSDF

Las ciudadanías pueden 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 responderse dentro de los términos establecidos por la ley. De acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 (que sustituye el Título II del CPACA), los plazos generales para resolver las solicitudes son: 10 días hábiles para peticiones de información y expedición de copias de documentos; 15 días hábiles para peticiones generales, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; y 30 días hábiles para peticiones de consulta sobre materias a cargo de la entidad. Las peticiones no tienen costo y pueden realizarse de manera directa, sin necesidad de intermediarios.

- Existen plazos especiales para la respuesta de solicitudes según la calidad de la persona solicitante: 5 días hábiles para congresistas (citaciones e información), 10 días hábiles para cámaras legislativas (información formal) y 10 días hábiles para peticiones formuladas entre entidades públicas.
- Las personas menores de edad también pueden presentar peticiones, sin necesidad de ser representadas por una persona mayor de edad.
- Recuerde 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, se debe reenviar la petición a atencionalciudadano@mineducacion.gov.co. La persona solicitante recibe el número y la fecha de radicación en el correo electrónico indicado.

En el desarrollo del servicio (PQRSDF)

- En caso de recibir una PQRSDF incompleta, solicitar a la persona peticionaria, dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación, para que la complete en un término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente a la entrega de los documentos o informes requeridos por parte de la persona interesada, se reactiva el término para resolver la petición. Si la persona no cumple con el requerimiento, se entiende que desiste de su solicitud, salvo que solicite una prórroga por un término igual antes del vencimiento del plazo (artículo 17 de la Ley 1755 de 2015). Una vez recibida la petición, responder de manera oportuna.
- Resolver de fondo con lenguajes claros, comprensibles e incluyentes.
- Al cumplir con estos requisitos se debe garantizar el derecho fundamental de petición, según el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.
- Aplicar lo establecido en el Procedimiento para la Gestión de PQRSDF (SC-PR-02), definido en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Entidad, así como en el Protocolo de Atención de PQRSDF en Lenguas Nativas o Dialectos Oficiales de Colombia (SC-PT-01) y en el Protocolo de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) en Idiomas Extranjeros (SC-PT-02).
- La persona servidora no está autorizada para proporcionar nombres de funcionarias o funcionarios de cualquier área del Ministerio, ni números de teléfono o correos electrónicos personales.

En la finalización del servicio (PQRSDF)

- 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.





Correo electrónico

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

Tener en cuenta:

- Todo lo que llega al correo electrónico se procesa automáticamente a través del SGDEA, donde se clasifica y asigna a la dependencia competente.
- Como personas servidoras públicas, es importante revisar diariamente el SGDEA, dado que las notificaciones no siempre se reciben en el correo electrónico.
- Analizar si la solicitud nos compete; de lo contrario, remitirla al área o entidad encargada e informar a la persona solicitante.

En el desarrollo del servicio:

- Se recomienda seguir el protocolo establecido por el Ministerio de Educación Nacional con relación al uso de plantillas y firmas del SGDEA.

- Si llega a haber comunicación física, se hace la digitalización y se sube al sistema SGDEA. Evite manipular el documento físico para evitar su deterioro, ubicándolo en su expediente correspondiente.
- En el campo "Destinatario" se debe designar a la persona remitente principal. Esta es la persona a quien va dirigida la comunicación.
- Definir el tema del mensaje con claridad, comprensión 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 con 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 80 caracteres). Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso y bien estructurado ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración.
- Si se deben adjuntar documentos al mensaje, tenga en cuenta que la información sea puntual y necesaria para la persona solicitante. 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.
- Revisar integralmente el mensaje antes de enviarlo, con el fin de evitar errores que afecten la imagen institucional del Ministerio ante la persona destinataria del correo electrónico.
- La persona servidora no está autorizada para proporcionar nombres de funcionarias o funcionarios de cualquier área del Ministerio, ni números de teléfono o correos electrónicos personales.
- Al redactar un comunicado, seguir los parámetros para escribir en lenguajes claros, comprensibles e incluyentes.

Parámetros para las respuestas escritas:

- **Claridad:** las respuestas deben ser claras y comprensibles para el ciudadano o la ciudadana, evitando el uso de tecnicismos o jerga innecesaria.
- **Oportunidad:** las respuestas deben ser emitidas en un tiempo razonable, de acuerdo con los plazos establecidos por la normativa vigente o las políticas internas de la Entidad.
- **Completitud:** debe contener toda la información que solicita la persona peticionaria.
- **Pertinencia:** cuando la petición tiene que ver con el asunto en cuestión o cuando pertenece o se corresponde con el tema.

Recomendación: consultar y aplicar la Guía de Buenas Prácticas en Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente para el Relacionamiento con la Ciudadanía (SC-GU-06).





Agente virtual y Chat

El Agente Virtual y el chat son canales de comunicación escritos dispuestos por el Ministerio de Educación Nacional para orientar a las ciudadanías en la consulta de información sobre trámites, servicios y programas de la Entidad. El primero opera mediante inteligencia artificial en una fase inicial de atención automatizada, mientras que el chat funciona como un canal de comunicación instantánea en línea que permite interactuar directamente con la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía para resolver inquietudes o gestionar 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 lenguajes claros, comprensibles e incluyentes.

- 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 de la persona, de manera activa, evitando solicitar o repetir información que ya haya sido suministrada y 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 cuenta 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 debe realizar las 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 cuenta con 2 minutos máximos para responder. Una vez transcurrido este tiempo, se informa al ciudadano o la ciudadana y se inicia un nuevo conteo.
- En caso de que la ciudadana o 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 lenguajes claros y comprensibles.
- La persona servidora no está autorizada para proporcionar nombres de funcionarias o funcionarios de cualquier área del Ministerio, ni números de teléfono o correos electrónicos personales.
- Al solicitar datos a las ciudadanías, se debe incluir la manifestación de aceptación de la Política de Tratamiento de Datos Personales, de conformidad con la Ley 1581 de 2012.

En la finalización del servicio:

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre para confirmar que la respuesta fue clara.
- Una vez se haya confirmado que la persona está conforme con la respuesta, utilizar el guion de cierre establecido.
- Al finalizar el servicio, aparece una breve encuesta para que la persona la diligencie.





Llamada virtual

El Ministerio de Educación Nacional brinda esta herramienta para que las ciudadanías y las partes interesadas realicen llamadas desde el computador, facilitando la comunicación.

Tener en cuenta:

- La llamada virtual se desarrolla principalmente mediante comunicación de voz; sin embargo, cuenta con un chat de apoyo en caso de interferencias en la comunicación.
- Esta comunicación también se califica 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.



Asignación de citas virtuales

Es un canal para brindar asesoría y soporte en la radicación de las solicitudes de legalización de documentos de educación superior con destino al exterior.

Tener en cuenta:

- Este canal se destina únicamente para dar soporte sobre la radicación de solicitudes. Las respuestas a los trámites se proporcionan en los términos establecidos y respetando el derecho al turno.
- Si la persona o titular del trámite de legalización 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 la cita virtual (en una cita se gestionan los trámites de una sola persona).
- Una semana antes de la cita virtual se envía un enlace por correo electrónico al ciudadano o la ciudadana. Cualquier persona puede conectarse a la sesión.
- Es importante aclarar a la persona solicitante que el cargue de documentos no garantiza la legalización del título.

- El ciudadano o ciudadana permitirá compartir su pantalla en caso de que sea necesario.
- La persona solicitante debe contar con los documentos digitalizados en formato PDF para el momento de la cita virtual.
- Las citas virtuales están programadas con un tiempo específico. En caso de no resolver las dudas en dicho tiempo, se programa una nueva cita.

Contacto inicial:

- Al iniciar la cita virtual, informar a la persona sobre la grabación de la sesión como medida para garantizar la calidad de la atención.
- Antes de iniciar la cita virtual, se recomienda revisar los antecedentes de la persona solicitante en la plataforma.

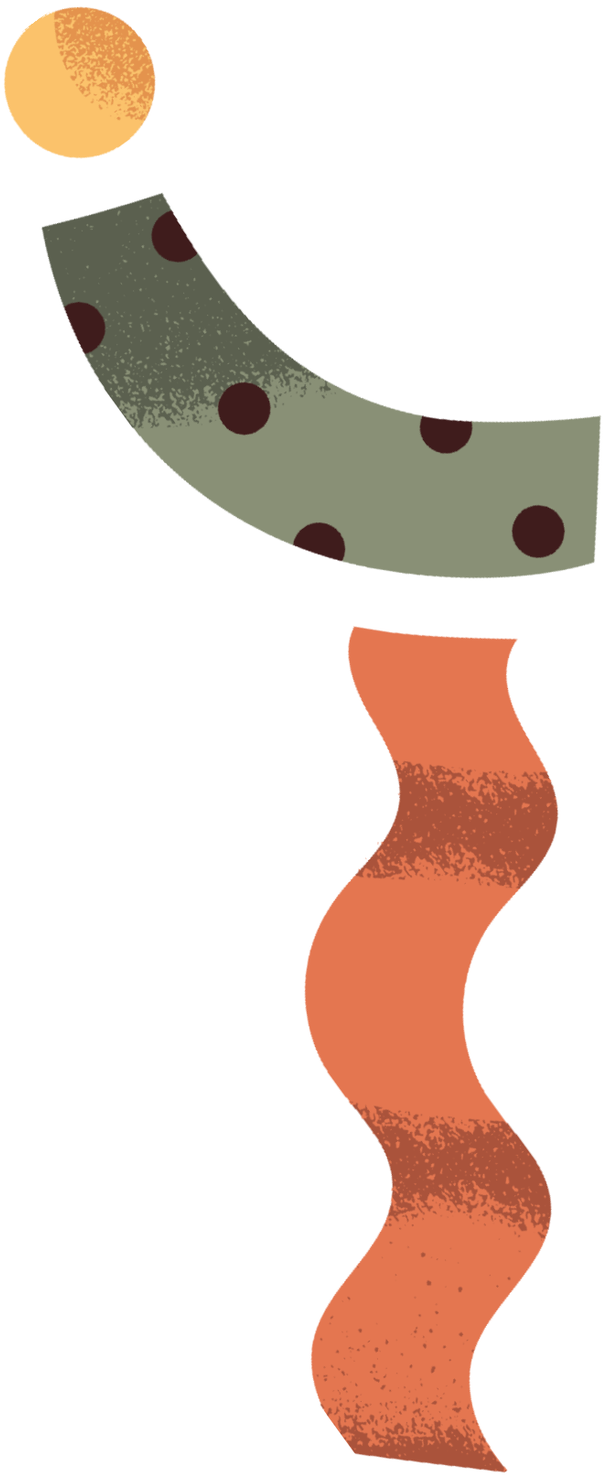
En el desarrollo del servicio:

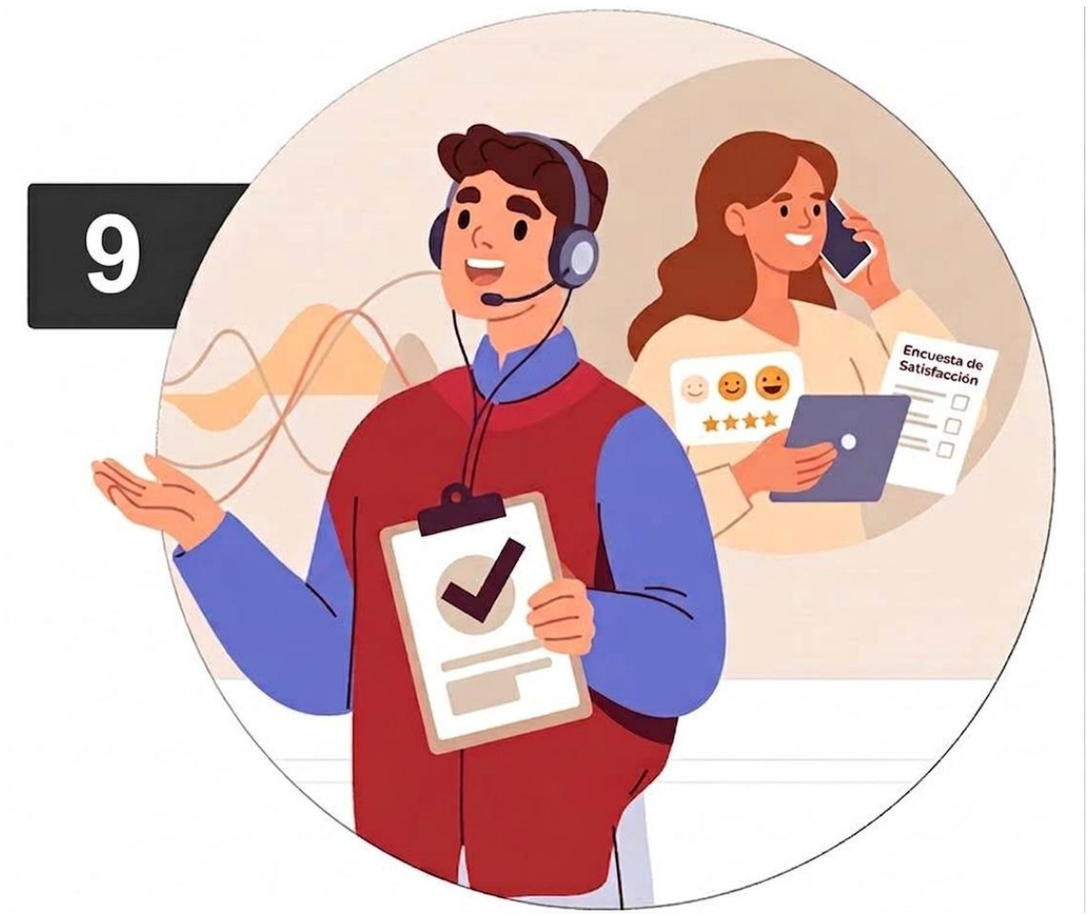
- Si el ciudadano o ciudadana solicita guía para cargar algún documento o diligenciar algún formulario, se debe explicar el procedimiento de manera clara.
- En caso de que el ciudadano o la ciudadana requiera la copia de la grabación de la cita virtual, esta se debe remitir a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) con una comunicación oficial.
- La persona servidora no está autorizada para proporcionar nombres de funcionarias o funcionarios de cualquier área del Ministerio, ni números de teléfono o correos electrónicos personales.
- La radicación de documentos se realiza únicamente a través de la plataforma de legalizaciones o del SGDEA. Las personas servidoras no están autorizadas para recibir algún tipo de documentación.
- Al solicitar datos a las ciudadanías, se debe incluir la manifestación de aceptación de la Política de Tratamiento de Datos Personales, de conformidad con la Ley 1581 de 2012.

En la finalización del servicio:

- Recordar los tiempos establecidos a la persona solicitante al finalizar la comunicación, recomendando revisar la bandeja de entrada, spam y otros.
- Explicar a la persona solicitante la ruta para descargar sus documentos una vez finalizado el trámite.

- Recordar a la persona solicitante que, una vez legalizados sus documentos, el siguiente paso consiste en ingresar a la página web de la Cancillería para realizar el trámite de legalización o apostilla, según el país de destino.





Generación de llamadas para encuesta de satisfacción

Se deben seguir las mismas pautas del canal de atención telefónica.

Contacto inicial

Saludar diciendo: Buenos días/ Buenas tardes/ Buenas noches, habla con (diga su nombre y apellido…) del Ministerio de Educación Nacional ¿con quién tengo el gusto de hablar?

Por favor, ¿me puede comunicar con (mencione el nombre que está en la base, antecedido de "Señor" o "Señora")?

Comunicación directa con el área

Buenos días/ Buenas tardes/ Buenas noches, "Señor" o "Señora". (mencione el nombre del rector(a), secretario(a) o responsable), habla con (diga su nombre y apellido…) del Ministerio de Educación Nacional, ¿cómo se encuentra el día de hoy?

Contacto

"Señor" o "Señora" (mencione el nombre de la o del ciudadano) ¿el motivo de mi llamada es confirmar si usted ha recibido un correo con la invitación para participar en la Encuesta de Satisfacción del Ministerio de Educación Nacional?

Si responde que NO ha recibido el correo

¿Podría por favor compartirnos un correo electrónico, al cual se le envía el enlace para que pueda participar en la encuesta? (escriba el correo electrónico en la herramienta definida para tal fin y envíelo, a través del canal autorizado, a la persona responsable de la aplicación del instrumento de medición de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía).

"Señor" o "Señora" (nombre de la o del ciudadano), le confirmo que su correo electrónico queda registrado, en el transcurso del día se le envía un correo con el enlace para participar en la encuesta. Quedamos atentos a su diligenciamiento.

Finaliza llamada con el cierre

Muchas gracias por atender mi llamada, recuerde que mi nombre es (diga su nombre y apellido…), que tenga feliz día/feliz tarde/feliz noche.

Si responde que NO SABE si ha recibido el correo

"Señor" o "Señora" (nombre de la o del ciudadano), le confirmo que el correo electrónico al que enviamos la encuesta es (correo electrónico de la o del ciudadano), ¿por favor me informa si es correcto?

Si está correcto: ¿Es posible validar en este momento si recibió el correo?

Si: Se hace la validación del correo del cual fue enviado (correo electrónico de la Entidad). Es importante revisar no solo en la bandeja de entrada, sino también en la bandeja de otros y correos no deseados.

No: Por favor validar si recibió el correo, el cual fue enviado de (correo electrónico de la Entidad), esperamos poder contar con su amable participación. En caso de no recibir el correo electrónico, nos comunicamos nuevamente con usted. También si desea, le podemos enviar nuevamente el correo o en caso de tener una dirección electrónica adicional, nosotros con gusto le enviamos la invitación a ese email (escriba el correo electrónico en la herramienta definida para tal fin y envíelo, a través del canal autorizado, a la persona responsable de la aplicación del instrumento de medición de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía).

Finaliza llamada con el cierre

Muchas gracias por atender mi llamada, recuerde que mi nombre es (diga su nombre y apellido…), que tenga feliz día/feliz tarde/feliz noche)

Si responde que SÍ ha recibido el correo:

¿Usted ha diligenciado la encuesta?

Responde SI

Preguntar fecha y correo electrónico registrado en la encuesta (registrar la información en la herramienta definida para tal fin).

Finaliza llamada con el cierre

"Señor" o "Señora" (nombre de la o del ciudadano), agradecemos su tiempo y disposición en la participación de la encuesta y en esta llamada, para el Ministerio de Educación Nacional es muy importante conocer su opinión sobre los servicios y trámites de la Entidad para la implementación de acciones de mejora en los trámites y servicios que ofrecemos.

Responde No

"Señor" o "Señora" (nombre de la o del ciudadano), "lo" o "la" invito a que, por favor, realice la encuesta, que no toma más de diez (10) minutos. Para nosotros es muy importante conocer su experiencia sobre los servicios y trámites de la Entidad, con el fin de identificar oportunidades de mejora continua y fortalecer el relacionamiento con las ciudadanías.

NOTA: De acuerdo con la respuesta de la persona, orientar el desarrollo de la llamada según corresponda. Por ejemplo: "Estamos atentos al diligenciamiento de su encuesta y, en caso de presentarse algún inconveniente, nos comunicamos nuevamente con usted".

Si definitivamente indica que no la responde

"Señor" o "Señora" (nombre de la o del ciudadano), agradecemos nos confirme el motivo por el cual no está interesado/a en participar en la Encuesta de Satisfacción del Ministerio de Educación Nacional (registrar el motivo en el campo observaciones de la herramienta habilitada para tal fin).

Cierre

Muchas gracias por atender mi llamada, recuerde que mi nombre es (diga su nombre y apellido…), que tenga feliz día/feliz tarde/feliz noche.

Importante

Si requiere información adicional relacionada con la Encuesta de Satisfacción, puede contactarnos a través del correo electrónico o líneas telefónicas:

- Línea gratuita fuera de Bogotá: 01-8000-910122.
- Línea Bogotá +57 6013078079.
- atencionalciudadano@mineducacion.gov.co

Si requiere información relacionada con otros temas agradecemos se contacte a través de:

Línea gratuita fuera de Bogotá:

- 01-8000-910122.
- Línea Bogotá 6013078079.
- atencionalciudadano@mineducacion.gov.co
- Consultar todos los canales de atención del Ministerio de Educación Nacional en: https://www.mineducacion.gov.co/portal/




Mi voz revoluciona el cambio
Participa con

Capítulo 3
Inclusión y Accesibilidad

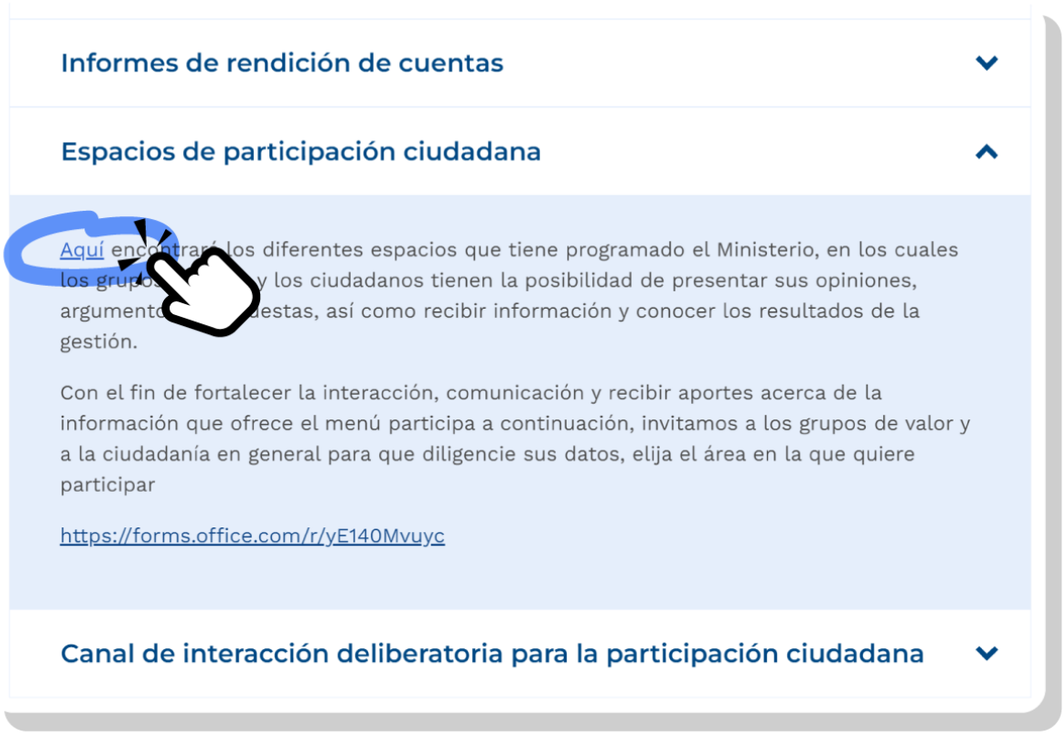


Mecanismos de participación

En la página web institucional https://www.mineducacion.gov.co en el menú "Participa" puede consultar todas las acciones que adelanta el Ministerio de Educación Nacional en materia de participación ciudadana. Diríjase al desplegable de "Espacios de participación ciudadana" en el calendario para conocer fechas y eventos.

En el desplegable de Espacios de participación ciudadana encuentra los diferentes espacios que tiene programado el Ministerio, en los cuales los grupos de valor y las ciudadanías tienen la posibilidad de presentar sus opiniones, argumentos y propuestas, así como recibir información y conocer los resultados de la gestión.

Con el fin de fortalecer la interacción, comunicación y recibir aportes acerca de la información que ofrece el menú Participa, se invita a los grupos de valor y a las ciudadanías en general a diligenciar sus datos y elegir el área en la que quiere participar en el formulario: https://forms.office.com/r/yE140Mvuyc



Atención de denuncias de actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades y/o conflictos de intereses y protección al o la denunciante

Canales de denuncia

El Ministerio de Educación Nacional cuenta con los siguientes canales de atención:

Canal	Detalle
Correo electrónico	soytransparente@mineducacion.gov.co
Formulario PQRSDF	Disponible en la página web del Ministerio
Presencial	Ventanilla única, Calle 43 # 57-14, Centro Administrativo Nacional (CAN), Bogotá. Horario: lunes a jueves de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., jornada continua; viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m.

Contexto de la denuncia

Con el fin de iniciar un proceso de investigación, el o la denunciante debe cumplir con los siguientes requisitos:

- **Información:** registrar los datos de contacto para recibir notificaciones o respuestas sobre la gestión adelantada.
- **Datos personales:** se manejan de acuerdo con la política de tratamiento de datos personales de la Entidad; también puede instaurar la denuncia de manera anónima, asegurándose de que esta amerite credibilidad y acompañándola de evidencias que permitan orientar las investigaciones, según sea el caso.
- **Contenido:** descripción detallada de los hechos, con indicación de cuándo, cómo y dónde sucedieron.
- **Personas involucradas:** para contar con información precisa sobre la situación denunciada, es importante relacionar las personas implicadas en los posibles hechos de corrupción.
- **Evidencias:** en caso de tenerlas, adjunte fotos y documentos que sustenten su relato y brinden mayores elementos de juicio para tramitar la denuncia.

La persona denunciante debe informar si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad e indicar cuál.

Denuncia anónima

Si usted tiene conocimiento sobre posibles hechos de corrupción de servidoras o servidores públicos, o comportamientos que vulneren la buena marcha de la función pública, puede presentar su denuncia de manera anónima. Para facilitar su trámite, se recomienda:

- Describir de manera clara y detallada los hechos conocidos, indicando cómo, dónde y cuándo ocurrieron.
- Indicar, si tiene conocimiento, quiénes son las personas involucradas en los hechos denunciados.
- Adjunte las evidencias que sustentan su relato, en caso de tenerlas.
- En caso de requerir información sobre la gestión realizada, la persona puede suministrar voluntariamente un dato de contacto.

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 las ciudadanías 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 de los lenguajes y las terminologías incluyentes.

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

Lineamientos para un trato digno

- Preferencia en la atención: el derecho de recibir atención preferente y especial, establecido en la Constitución, debe ser cumplido de manera estricta. Para ello, el sistema de turnos tiene que ajustarse a esta necesidad.

- Permitir el ingreso de todas las personas sin excepción.
- Si el primer contacto de la ciudadana o el ciudadano es con una persona de seguridad, 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 inicio de la atención, mantenga este saludo con todas las personas, incluidas las personas con discapacidad, respetando siempre su decisión de aceptarlo o no.
- No generalice; el comportamiento de una persona con discapacidad no tiene por qué ser igual al de otra.
- Escuchar atentamente la exposición de la situación o requerimiento de la persona. Si es necesario interrumpir para aclarar algún aspecto, hacerlo de manera respetuosa, por ejemplo, solicitando amablemente una pausa y explicando la razón de la interrupción.
- Actuar de manera respetuosa, diligente y eficiente, procurando contar con la información necesaria para brindar una atención adecuada. La falta de conocimiento sobre una situación particular no debe constituir una barrera para establecer un relacionamiento adecuado con la persona con discapacidad; en caso de requerir orientación, solicitar el apoyo correspondiente.
- ¡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 la ciudadana o el ciudadano 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, confirmar que la persona comprende la información mediante una solicitud para que la explique con sus propias palabras.
- Si la persona no comprende la información, repita el mensaje o formule la explicación de una manera más sencilla, clara y correcta, utilizando palabras de significado equivalente cuando sea necesario.

- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Mantener una actitud de atención y disposición durante la interacción, evitando distracciones como el uso del celular o la consulta innecesaria del monitor. En el caso de las personas con discapacidad visual, mantener una comunicación atenta y respetuosa, procurando que la interacción no se vea afectada por dichas distracciones.
- Apoyar la comunicación mediante gestos naturales que faciliten la comprensión del mensaje, evitando exagerarlos o sobreactuar.
- Mantenga una actitud de escucha activa durante la interacción con el ciudadano o la ciudadana. Absténgase de realizar otras actividades mientras conversa con la persona.
- Cuando la persona esté acompañada, no mire a quien la acompaña; diríjase siempre a la persona que requiere el servicio.
- Si tiene alguna duda, diríjase siempre primero a la persona y formule la pregunta directamente. Si no obtiene respuesta, puede solicitar apoyo a la persona acompañante, cuando corresponda.
- Tenga en cuenta que las personas con discapacidad visual requieren respuestas en forma verbal más que gestual.
- Consulte a la ciudadana o el ciudadano 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.
- Si es necesario firmar un documento y la persona con discapacidad visual sabe firmar, previamente debe darse lectura al documento por parte del asesor o asesora y/o mediante el lector de pantalla. Si no sabe firmar, pida al ciudadano o la ciudadana que ponga su huella en el documento.
- Siempre avise su llegada y su retiro del recinto.
- Refiérase siempre a las ciudadanías con discapacidad como “persona con discapacidad”, no como “discapacitado”.
- En ningún momento tome decisiones por la persona; consulte previamente y respete sus indicaciones. Evite asumir lo que necesita o brindar ayuda de manera espontánea sin haberla ofrecido previamente y contar con su consentimiento, ya que podría resultar innecesaria o inoportuna.

- Evitar cualquier contacto físico no solicitado, como halar a la persona de la ropa o del brazo. Si en alguna situación es necesario orientar físicamente a la persona hacia un objeto o elemento, informar previamente lo que se va a hacer y solicitar su consentimiento.
- 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 comprende lo que la persona con discapacidad auditiva está expresando, solicítele amablemente que lo repita o, si es necesario, que lo comunique por escrito, mediante una descripción verbal o a través de un esquema o dibujo.
- Preste colaboración física en la ejecución de una tarea (por ejemplo, el 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 con subtítulos y traducción a Lengua de Señas Colombiana (LSC), así como documentos de fácil lectura, que permitan informar sobre los servicios que se prestan, en qué consisten, qué se puede esperar de ellos y cuál es el rol que desempeña la persona que los solicita.
- Para simplificar el procesamiento de la información, es necesario no proporcionar más de una instrucción simultáneamente.
- Si la persona presenta una actitud agresiva, mantenga la calma, respire profundamente y recuerde su rol como persona servidora pública. Evite responder de manera confrontativa y procure prevenir situaciones que puedan generar discusiones o violencia.
- Recuerde que los entornos y las situaciones nuevas pueden generar en algunas personas comportamientos o respuestas como movimientos repetitivos, acciones o actitudes que pueden constituir formas de comunicación o respuestas ante un ambiente desconocido. La presencia de estos comportamientos no significa que la persona no esté atenta o no comprenda la conversación.
- Tenga en cuenta el estado emocional de la persona durante la atención, ya que puede influir en la manera en que comprende la información, toma decisiones y valora la situación que está afrontando.

Se recomienda ampliar la información mediante la consulta de la Guía para el Relacionamiento y la Atención a la Ciudadanía con Discapacidad (SC-GU-07) y la Guía para el Relacionamiento con la Ciudadanía según Ciclo de Vida (SC-GU-05).

Bibliografía

Fuentes documentales consultadas para la construcción de este protocolo, presentadas conforme a las normas APA (7.ª edición). Las normas jurídicas aplicables se relacionan en el apartado Normatividad Relacionada.

- Ministerio de Educación Nacional. (2025). *Carta de trato digno a la ciudadanía*. https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-355042_recurso_4.pdf
- Ministerio de Educación Nacional. (2025). *Decálogo para una atención humanizada e inclusiva*. https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-423521_recurso_5.pdf
- Ministerio de Educación Nacional. (2026). *Guía de buenas prácticas en lenguaje claro, comprensible e incluyente para el relacionamiento con la ciudadanía* (Versión 2). https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-423521_recurso_10.pdf
- Ministerio de Educación Nacional. (2026). *Guía para el relacionamiento con la ciudadanía según el ciclo de vida* (Versión 1). https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-423521_recurso_9.pdf
- Ministerio de Educación Nacional. (2026). *Guía para el relacionamiento y la atención a la ciudadanía con discapacidad* (Versión 1). https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-423521_recurso_11.pdf

Control de cambios del documento

Control de cambios		
Versión	**Fecha de entrada en vigencia**	**Naturaleza del cambio**
1	El documento entra en vigencia a partir de su publicación en el SIG	Las tres versiones anteriores des protocolo antes de su publicación en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), se encontraban disponibles en la página web, cada una con el siguiente control de cambios: • Versiones 1 (2021 y 2023): el presente Protocolo de Atención a la Ciudadanía se establece como un instrumento de apoyo para el proceso de atención al ciudadano. • Versión 2 (2024): se incluye la tabla de contenido, se actualizan los canales de atención y el control de cambios, y se realizan modificaciones menores en el texto de los procedimientos. • Versión 3 (2025): se actualiza el documento incorporando lenguaje incluyente, lineamientos para el trato digno y generalidades relacionadas con la prestación del servicio a través de los canales de atención. Con su incorporación al Sistema Integrado de Gestión (SIG), bajo la versión 1, se realizan los siguientes ajustes respecto de las versiones publicadas previamente en la página web institucional: • Actualización de la numeración de la tabla de contenido. • Corrección de la información relacionada con los tiempos de respuesta de las peticiones en el canal de atención virtual. • Ajuste de la información correspondiente a la denuncia anónima. • Modificación de la estructura del documento para dar cumplimiento a la Resolución MinTIC 1519 de 2020, en lo relacionado con los estándares de accesibilidad WCAG 2.1 nivel AA, específicamente en el etiquetado de encabezados, el uso de listas, el orden lógico de lectura, los textos alternativos para imágenes y la accesibilidad de los hipervínculos.

Ruta de aprobación		
Elaboró	**Revisó**	**Aprobó**
Equipo Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía **1.** John Byron Montaño **2.** Sebastián Alberto Rojas **3.** Ana Francisca Ussa **4.** Nicolás Suesca Yara	**Secretaría General** **1.** Manuel Fernando Ochoa. **2.** Mercedes Olascuaga. **3.** Katherine Cerquera Rojas **Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía** **4.** Alejandra Espinosa. **5.** Yeison Peña Lemus.	**Subdirector Técnico (e) de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía** **1.** José Orlando Cruz


Construyamos memoria
Educación