

# Carta trato digno

---



De acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 (Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), se define la siguiente carta de trato digno a la ciudadanía en la Secretaría de Educación del Distrito.

## **Apreciado Ciudadano/Ciudadana:**

Los servidores/as en los niveles institucional, local y central de la Secretaría de Educación del Distrito reconocemos nuestra responsabilidad y compromiso en el trato directo con usted.

Nuestra razón de ser es servir con calidez, respeto, eficiencia y de forma oportuna. Nos esforzamos por satisfacer de manera amable y eficaz cada uno de los requerimientos hechos por los ciudadanos/as, en un marco corresponsable de derechos y deberes.

En la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Secretaría de Educación del Distrito, entendemos el servicio público como un pilar del desarrollo y de crecimiento social, en concordancia con la misionalidad de la Entidad y de los principios constitucionales que rigen la Nación.

Cada una de nuestras acciones como servidores están orientadas a satisfacer las necesidades de atención de la ciudadanía, siendo respetuosos con el tiempo de cada persona, coherentes con sus particularidades individuales y colectivas y siempre enfocadas a mejo-

rar cada día, tanto en nuestro quehacer profesional como en nuestra doble condición de servidores y seres humanos.

Nos apasiona servir y procuramos hacer del servicio una experiencia memorable y enriquecedora para nosotros y para la ciudadanía. Una experiencia que impacte positivamente en la calidad de vida de los habitantes de Bogotá y que nos acerque cada vez más a nuestro ideal de servicio en una ciudad educadora.

## **Derechos**

Todo ciudadano/a tiene derecho a:

- ✓ Recibir un trato digno, respetuoso y amable.
- ✓ Tener fácil acceso a la información en forma correcta y actualizada acerca de los servicios, trámites y funciones de la Entidad.
- ✓ Ser informado de manera precisa, oportuna y completa sobre los requisitos del servicio y la atención.
- ✓ Presentar sus consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y recibir respuesta correcta y oportuna a las mismas.
- ✓ A interponer derechos de petición, acciones de tutela, o demás recursos legales, cuando sienta que sus derechos han sido vulnerados y haya agotado previamente los recursos dispuestos por la Secretaría de Educación del Distrito.
- ✓ No ser discriminado por razones de género, edad, condición de discapacidad, orientación e identidad sexual, pertenencia étnica, social, ideológica, credo, situación socioeconómica, ni por ninguna otra causa.
- ✓ Tener a disposición diferentes canales de atención que faciliten y no restrinjan su acceso a los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad. Exigir la reserva en relación con el uso de su información de acuerdo con lo estipulado por la Ley.

## **Deberes:**

Igualmente, todo ciudadano/a tiene como deberes:

- ✓ Dirigirse con respeto al servidor/a que lo atiende.
- ✓ Sugerir mejoras al proceso de servicio, identificar y dar a conocer las falencias que detecte, siempre de forma fundamentada.
- ✓ Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- ✓ Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- ✓ Estar informado debidamente acerca de los documentos y trámites.
- ✓ Seguir los procedimientos de atención y cumplir con los requisitos establecidos por la Entidad para cada trámite. Conocer y adherirse a los plazos para retirar los documentos solicitados.
- ✓ Verificar los documentos que se le entregan y/o notifican.

- ✓ No discriminar a los servidores públicos demás ciudadanos/as presentes en la Entidad por razones de género, edad, condición de discapacidad, orientación e identidad sexual, pertenencia étnica, social o ideológica, credo, situación socioeconómica, ni por ninguna otra causa.
- ✓ Respetar el orden dentro de las oficinas de la Entidad.
- ✓ Hacer un uso adecuado de los recursos, mobiliarios y espacios dispuestos por la Entidad para su servicio.

### Canales de atención:

Todo ciudadano / ciudadana, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra entidad. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones sobre nuestro actuar.

### Canales de atención presencial:

Sede administrativa ubicada en la Avenida El Dorado No. 66-63, **de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.**

**La atención presencial en la entidad**, tanto en la sede administrativa como en las Direcciones Locales de Educación, se brinda **únicamente con cita previa**, la cual puede solicitar a través del **Sistema de Agendamiento Virtual de Citas** o en el portal [www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co) siguiendo la ruta Servicio a la Ciudadanía – Información de interés – Agendamiento de citas.

Supercades **Américas, Bosa, Suba y Manitas** se brinda de lunes a viernes, **de 7:00 a.m. a 1:00 p. m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p. m.**

### Canales virtuales:

- **Ventanilla de Radicación Virtual** – (Contáctenos)
- Formulario Único de Trámites
- Chat institucional ingresando a [www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co), de lunes a viernes, en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Correo electrónico [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contactenos@educacionbogota.edu.co)
- **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha**

### Canales telefónicos:

- **Conmutador 3241000**, de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.
- **Línea 195**, de domingo a domingo las 24 horas del día.