

# Carta de Trato digno

## Secretaría de Educación del Distrito

— Ley 1437 de 2011 (Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) —

### Apreciada ciudadanía:

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 relación con la misionalidad de la Entidad y de los principios constitucionales que rigen la Nación.

#### Derechos

- 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.
- 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

- Dirigirse con respeto al servidor/a que lo atiende.
- Sugerir mejoras al proceso de servicio, identificar y dar a conocer las falencias que se presenten.
- 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 cumplir con los tiempos establecidos para reclamar documentos solicitados.
- Verificar los documentos que se le entregan y/o notifican.



### Educación responde

Conoce los diferentes canales de atención a la ciudadanía para realizar trámites y servicios de la entidad.

- **Sede administrativa** ubicada en la Avenida El Dorado No. 66-63, de 7:00 a.m. a 4:30 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** siguiendo la ruta Servicio a la Ciudadanía – Información de interés – Agendamiento de citas.

- **Supercades** Américas, Bosa, Suba y Manitas, **CADE** Yomasa 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.

- **Ventanilla de Radicación Virtual** - (Contáctenos) • **Formulario Único de Trámites**
- **Chat institucional** ingresando a **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**
- **Línea telefónica 601 -324 10 00**, de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
  - **Línea 195**, de domingo a domingo las 24 horas del día.

Presenciales  
Virtuales  
Teléfonos



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

