

Carta Trato digno

Promoviendo los derechos
y deberes de la ciudadanía.

Derechos

- 1 Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente.
- 2 Recibir información oportuna de la ubicación y/o horarios de atención de los diferentes canales.
- 3 Recibir atención especial y prioritaria para: niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o personas con niños en brazos, personas con discapacidad, personas mayores, personal de la fuerza pública, personas con problemas de seguridad o con un estado delicado de salud, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- 4 Conocer en lenguaje claro e inclusivo el portafolio de trámites y servicios, los requisitos exigidos por la ley para presentar una petición.
- 5 Presentar peticiones y solicitudes de forma verbal, escrita o por medios virtuales, en los horarios de atención publicados por la entidad y sin necesidad de contar con una persona apoderada para su representación.
- 6 Obtener el radicado de la petición con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado.

Derechos

- 7 Recibir respuesta a las peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley.
- 8 Tener acceso a la información que repose en los registros y archivos públicos de la entidad con excepción de la información reservada, y obtener copias asumiendo el valor que se genere por los documentos.
- 9 Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de esta, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
- 10 Exigir que las y los servidores públicos o particulares con funciones administrativas cumplan con sus responsabilidades.
- 11 Presentar argumentos y documentos en cualquier actuación administrativa que esté llevando la entidad sobre la cual tenga interés, y que éstos sean tenidos en cuenta, igualmente a recibir información sobre el resultado de la participación en el proceso.
- 12 Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

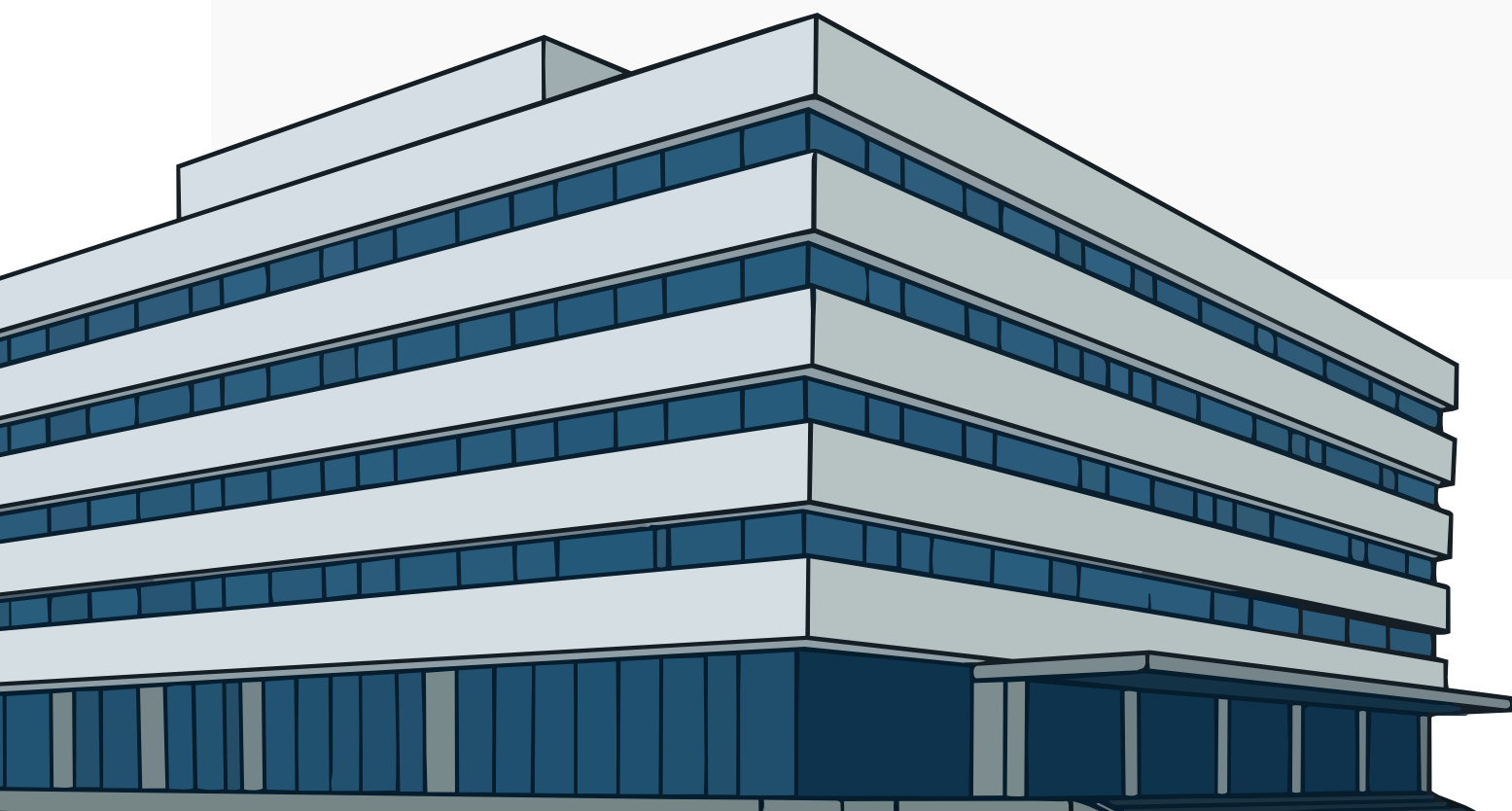
Deberes

- 1 Acatar la Constitución, las leyes, los reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad.
- 2 Actuar de forma transparente y de buena fe, y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la Administración Distrital en el marco del servicio.
- 3 Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la entidad, y dar buen uso a sus instalaciones.
- 4 Elevar solicitudes y requerimientos a la Administración Distrital, en las condiciones establecidas por la ley.
- 5 Usar de forma apropiada los canales de atención, y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.
- 6 Cumplir con el deber de informar, declarar, presentar, inscribirse, actualizar y pagar sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones sustanciales y formales como persona natural y/o jurídica.

Canales y horarios de atención de la entidad.

Presencial:

- **Oficina de Servicio al Ciudadano:** Avenida El Dorado No. 66-63, primer piso (lunes a viernes, 7:00 a. m. a 4:30 p. m.)
- La atención presencial en la entidad, tanto en la sede administrativa como en las Direcciones Locales de Educación se brinda previo agendamiento de citas en el siguiente enlace: <https://bogota.gov.co/busapi/>, o ingresando al portal WEB – Servicio a la Ciudadanía – Información de interés – Agendamiento de citas.
- **SuperCades y CADE:** La atención se presta únicamente 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., en las sedes de **Bosa, Suba, Américas, CAD, Engativá - Centro Intégrate, Manitas (localidad Ciudad Bolívar) y CADE Yomasa.** (Nota: Para los SuperCades, la cita previa se debe hacer a través del portal Bogotá).



Canales y horarios de atención de la entidad.

Telefónico:

- **Línea telefónica**

(601) 3241000

horario de 7:00 a. m. a 4:30 p. m.

- **Línea 195**

195

las 24 horas del día.



Canales y horarios de atención de la entidad.

Virtual:

- **Ventanilla de radicación virtual:**

<http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/fut/999/Contactenos>

- **Formulario único de trámites:**

<http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/>

- **Chat institucional ingresando a**

www.educacionbogota.edu.co

Horario de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

correo: contactenos@educacionbogota.edu.co

- **Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha**

<https://bogota.gov.co/servicios/bogota-te-escucha/>

