

# 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 o servidora 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 adherirse a los plazos para retirar los documentos solicitados.
- Verificar los documentos que se le entregan y/o notifican.
- Cumplir con la Constitución y las leyes.
- No efectuar y aportar declaraciones o documentos que falten a la verdad.

## Canales de atención:

### 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. [Ingrese aquí](#)

**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 aquí](#)

Formulario Único de Trámites [Ingrese aquí](#)

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 [Ingrese aquí](#)

### Canales telefónicos:

Conmutador **601 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.