



PERÚ

Ministerio
de Educación

mejor
educación
mejores
peruanos

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 09 de septiembre de 2020

OFICIO MÚLTIPLE 00026-2020-MINEDU/SG-OTEPA

Señor (a):

Director (a)

Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana

Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01

Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02

Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03

Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04

Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05

Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06

Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07

Presente. -

Asunto: Se solicita difundir Nuevo Canal de Atención de la Defensoría del Usuario en su respectiva Página Web.

Referencia: Directiva N° 001-2016-MINEDU/SG-OTEPA "Procedimiento para la Defensa de los Derechos de los Usuarios En El Ministerio De Educación"

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de informar que esta Oficina, en el marco de lo prescrito en el literal h) del artículo 100° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del MINEDU¹, aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2015-ED, y la Resolución de Secretaría General N° 056-2016-MINEDU/SG que aprueba la Directiva N° 001-2016-MINEDU/SG-OTEPA "Procedimiento para la Defensa de los Derechos de los Usuarios en el Ministerio de Educación", viene adoptando diversas acciones para garantizar la atención a los usuarios del sector educación.

En este sentido cabe señalar que, la Defensoría del Usuario inicio la atención presencial en la sede central del MINEDU, en el horario de lunes a viernes de 10.00 a.m. a 7.00 p.m., así como, durante el estado de emergencia e inmovilización la atención al público se mantuvo por sus canales virtuales y telefónicos habilitados.

En atención a lo expuesto, concedores de las acciones que vienen implementando sus representadas para seguir atendiendo a la ciudadanía en su respectiva entidad, en tanto, se dé inicio a la atención presencial, y de acuerdo a lo establecido en el numeral 8 de la Directiva arriba señalada², solicitamos su apoyo para difundir los canales de

¹ Coadyuvar, en el ámbito de su competencia, a la defensa de los derechos de los usuarios, garantizando su acceso a mecanismos de atención y protección.

² 8. RESPONSABILIDADES

- 8.1 La OTEPA es la responsable de implementar y supervisar la aplicación de la presente Directiva en el MINEDU, la DRELM y sus UGEL. Así como, coadyuvar a la Defensa de los Derechos de los Usuarios.
- 8.2 La DRELM coadyuva a la implementación de la presente Directiva en sus UGEL adoptando las acciones pertinentes, de acuerdo a sus competencias.
- 8.3 Los Directores o Jefes de unidades y órganos del MINEDU, la DRELM y sus UGEL otorgarán las facilidades del caso para el cumplimiento de la presente Directiva.

EXPEDIENTE: OTEPA2020-INT-0105227

Esto es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado del Ministerio de Educación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_3/VDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: B858DD

www.gob.pe/minedu

Calle Del Comercio 193
San Borja, Lima 41, Perú
T:(511) 615 58000

EL PERÚ PRIMERO



atención de la Defensoría del Usuario en sus plataformas virtuales, más aún que hemos incrementado un nuevo canal de atención (telefonía celular y whatsapp), para lo cual adjuntamos a la presente la propuesta a ser difundida:



Estamos para prevenir la presunta vulneración de los derechos de los usuarios del sector educación y absolver sus consultas, brindándoles una atención eficaz, moderna y transparente.

Puedes contactarte con nosotros a través de nuestros canales de atención:

Telefónico:

Horario de atención: lunes a viernes / 8:15 a.m. a 5:15 p.m.
Central de Llamadas al 01 - 615 5800 Anexos: 26061/26029

NUEVO CANAL:  **WHATSAPP:** 983 098 946

Virtuales:

- Formulario de consultas: <http://www.minedu.gob.pe/sigec/>
- Correo electrónico: defensoriadelusuario@minedu.gob.pe

Presencial:

Horario de Atención: Lunes a viernes / De 10 a.m. a 7 p.m.
Sede Central del Ministerio de Educación, ubicada en la calle Del Comercio 193 – San

Para cualquier consulta al respecto, pueden comunicarse con la servidora Jessica Gálvez Haro al correo jgalvez@minedu.gob.pe

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

(JGALVEZ)

EXPEDIENTE: OTEPA2020-INT-0105227

Esto es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado del Ministerio de Educación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_3/VDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: **B858DD**

