



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

RESOLUCIÓN N°. 1140 21 JUN 2016

**"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones
ante la Secretaría de Educación del Distrito"**

La Secretaría de Educación del Distrito

En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 22 del CPACA, los literales h) e i) del artículo 5 del Decreto Distrital 330 de 2008 y el Decreto Distrital 001 de 2016 y,

CONSIDERANDO QUE:

La Constitución Política de Colombia del año 1991 en el artículo 23 señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en el Código Contencioso Administrativo, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Así mismo, los artículos 2, 123, 209 y 270 Constitucionales mencionan que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos.

El artículo 55 de la Ley 190 de 1995, dispone que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición.

La Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único, tiene como propósito proteger la función pública al interior de las entidades garantizando la aplicación de los principios y deberes.

De conformidad con el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, corresponde a las autoridades reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

El Decreto Distrital 197 de 2014 adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

La Ley 1755 de 2015, por la cual se sustituye el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en sus artículos 13 a 33 regula las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición en interés general y particular, el derecho de petición de informaciones, el derecho de petición de documentación, el derecho de formulación de consultas, etc., así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolver.

En mérito de lo expuesto,

✓



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

RESOLUCIÓN N° 1140 21 JUN 2016

**"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones
ante la Secretaría de Educación del Distrito"**

RESUELVE:

CAPÍTULO I
OBJETO, DEFINICIÓN Y MODALIDADES

ARTÍCULO 1. OBJETO. El presente acto administrativo regula el trámite interno de las peticiones que se formulen ante la Secretaría de Educación del Distrito (en adelante SED), dentro del marco de su competencia constitucional, legal y reglamentaria, en concordancia con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (en adelante CPACA).

Parágrafo 1. Los aspectos no contemplados en el presente reglamento, se regirán por el CPACA y la Ley 1755 de 2015 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Parágrafo 2. Las previsiones de la presente Resolución no se aplican a trámites y actuaciones administrativas especiales que están reguladas por leyes o normas especiales. Respecto de los citados trámites, el CPACA y esta Resolución tiene tan solo un carácter supletivo, es decir, se aplican únicamente en lo no previsto por los procedimientos especiales y en cuanto resulten compatibles.

ARTÍCULO 2. DEFINICIÓN. Para efectos de la presente resolución, por derecho de petición debe entenderse el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas ante la SED, ya sea por razones de interés general o particular, y a obtener una oportuna, de fondo, clara, precisa y congruente respuesta.

ARTÍCULO 3. MODALIDADES. Mediante el ejercicio del derecho de petición, entre otras actuaciones, se podrá solicitar:

- a. El reconocimiento de un derecho.
- b. La intervención de una entidad o funcionario.
- c. La resolución de una situación jurídica.
- d. La prestación de un servicio.
- e. Requerir información.
- f. Consultar, examinar y requerir copias de documentos.
- g. Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.
- h. Interponer recursos.

La anterior, es una referencia meramente enunciativa de aquello para lo cual puede servir el derecho de petición y no un listado limitativo o restrictivo de las posibilidades de actuación de las personas a través del derecho en mención. Por ende, en la práctica pueden existir muchas más actuaciones de los particulares ante la Administración que constituyan un ejercicio de dicho derecho.

↙



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

RESOLUCIÓN N°. 1140 21 JUN 2016

**"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones
ante la Secretaría de Educación del Distrito"**

CAPÍTULO II PRINCIPIOS ORIENTADORES

ARTÍCULO 4. PRINCIPIOS ORIENTADORES. El trámite y respuesta a las peticiones de los ciudadanos se enmarca en el desarrollo de la función administrativa, la cual está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los siguientes principios:

1. En virtud del **principio del debido proceso**, las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción. En materia administrativa sancionatoria, se observarán adicionalmente los principios de legalidad de las faltas y de las sanciones, de presunción de inocencia, de no reformatio in pejus y non bis in idem.
2. En virtud del **principio de igualdad**, las autoridades darán el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento. No obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.
3. En virtud del **principio de imparcialidad**, las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consistentes en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.
4. En virtud del **principio de buena fe**, las autoridades y los particulares presumirán el comportamiento leal y fiel de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.
5. En virtud del **principio de moralidad**, todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.
6. En virtud del **principio de participación**, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
7. En virtud del **principio de responsabilidad**, las autoridades y sus agentes asumirán las consecuencias por sus decisiones, omisiones o extralimitación de funciones, de acuerdo con la Constitución, las leyes y los reglamentos.
8. En virtud del **principio de transparencia**, la actividad administrativa es del dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la administración, salvo reserva legal.
9. En virtud del **principio de publicidad**, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría de Educación

RESOLUCIÓN N°. 1140 21 JUN 2016

**"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones
ante la Secretaría de Educación del Distrito"**

permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en el CPACA. Cuando el interesado deba asumir el costo de la publicación, esta no podrá exceder en ningún caso el valor de la misma.

10. En virtud del **principio de coordinación**, las autoridades concertarán sus actividades con las de otras instancias estatales en el cumplimiento de sus cometidos y en el reconocimiento de sus derechos a los particulares.

11. En virtud del **principio de eficacia**, las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con el CPACA las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa.

12. En virtud del **principio de economía**, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.

13. En virtud del **principio de celeridad**, las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.

14. En virtud del **principio de Gratuidad**. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación. Según este principio el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.

Igualmente, el trámite y respuesta a las peticiones de los ciudadanos debe enmarcarse en los atributos del servicio al ciudadano señalados en la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto Distrital 197 de 2014, entre ellos, un servicio cálido y amable; oportuno y rápido; respetuoso, digno y humano; y efectivo y confiable.

**CAPÍTULO III
CONTENIDO DE LAS PETICIONES**

Artículo 5. REQUISITOS DE LAS PETICIONES. Al momento de la radicación de las peticiones, el funcionario encargado deberá verificar que las mismas sean claras y contengan como mínimo lo siguiente:

- a. La autoridad a la que se dirige.
- b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso.
- c. El número de los documentos de identidad del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso.
- d. La dirección física o electrónica donde recibirá correspondencia. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- e. El objeto de la petición.
- f. Las razones en que fundamenta su petición.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

RESOLUCIÓN N° 1140 21 JUN 2016

**"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones
ante la Secretaría de Educación del Distrito"**

- g. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- h. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario expedirá en forma escrita una copia de su petición.

PARÁGRAFO 2. Las peticiones anónimas serán admitidas para trámite y resolución cuando suministren evidencias o datos concretos que permitan encauzar la investigación y solución de fondo de las denuncias o peticiones realizadas a la entidad.

PARÁGRAFO 3. La SED tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

PARÁGRAFO 4. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**CAPÍTULO IV
DEBERES DE LOS USUARIOS Y DE LA SED**

ARTÍCULO 6. DEBERES DE LOS USUARIOS. Los usuarios tienen el deber de:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de la buena fe.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos evitando presentar peticiones reiteradas que obstaculicen el ejercicio correcto de la función administrativa.
4. Dar un trato respetuoso al personal que presta sus servicios en la SED y observar un buen comportamiento en las instalaciones de la Entidad.

ARTÍCULO 7. DEBERES DE LA SED. En ejercicio de las funciones propias de la SED, los funcionarios y contratistas deben cumplir sus deberes y atender las peticiones inherentes a las funciones propias de su cargo o contrato de manera oportuna, dando cumplimiento a los términos de respuesta citados en la presente resolución y en todo caso garantizar:

1. Un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas que se acerquen a la entidad escuchando de manera atenta sus necesidades para así garantizar una orientación oportuna y la prestación eficiente de los servicios prestados por la entidad.
2. Garantizar atención personal al público en todos los puntos de atención del Nivel Central y Local en el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm en jornada continua. En las Instituciones Educativas Distritales la



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

RESOLUCIÓN N° 1140 21 JUN 2016

**"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones
ante la Secretaría de Educación del Distrito"**

atención se realizará como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio de la comunidad educativa en cada territorio.

3. Atender en igualdad de condiciones a los usuarios internos y externos de la entidad.
4. Garantizar la atención a todos los usuarios cuando el arribo a la entidad se efectúe en los horarios establecidos, asegurando la atención a todas las personas que se encuentren al interior de las oficinas.
5. Atender rápida, oportuna y eficazmente las peticiones de los usuarios.
6. Garantizar la atención prioritaria para adultos mayores, gestantes, personas con niños de brazos y en condición de discapacidad que se acerquen a realizar cualquier tipo de petición.
7. La SED coordinará con las dependencias la actualización y las estrategias para hacer visible la "Carta de trato digno al usuario" en la que se especifican los derechos de los ciudadanos y los medios de los que dispone para acceder a trámites y servicios.
8. Generar estrategias de mejoramiento continuo de la percepción y nivel de satisfacción del usuario en aras a la excelencia como ideal de optimización en la prestación de los servicios.

CAPÍTULO V

DEBIDO PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES

ARTÍCULO 8. PETICIONES INCOMPLETAS Y CONFUSAS. En virtud del principio de eficacia, cuando la SED constate que una petición ya radicada está incompleta, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, comenzará a correr el término para resolver la petición.

ARTÍCULO 9. DESISTIMIENTO TÁCITO. Cuando la SED advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir y se entenderá que el peticionario ha desistido de su petición o de la actuación, cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que, antes de vencer el plazo concedido, solicite prórroga hasta por un término igual; vencidos los términos establecidos en este artículo, se decretará el desistimiento y se ordenará el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado proferido por el jefe de la oficina competente para dar respuesta, el cual se notificará personalmente; contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva petición pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO 10. DESISTIMIENTO EXPRESO. Manifestación de la voluntad del peticionario de prescindir de su petición, sin perjuicio que el respectivo requerimiento pueda ser nuevamente presentado; sin embargo, la SED podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

RESOLUCIÓN N°. 11402 1 JUN 2016

**"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones
ante la Secretaría de Educación del Distrito"**

ARTÍCULO 11. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. Toda petición debe ser respetuosa. Las peticiones irrespetuosas están prohibidas por la Constitución misma. Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de una petición o los términos de la misma resulten desatentos, la petición se devolverá al interesado para que la corrija dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse según corresponda, se archivará la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la SED podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

ARTÍCULO 12. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. Las peticiones que lleven implícito el reconocimiento de un derecho fundamental serán atendidas de manera prioritaria, haciendo viable inclusive adoptar medidas de urgencia concomitantes al recibo de la petición, tendientes a evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición; en tales eventos el peticionario debe demostrar por lo menos de manera sumaria, el peligro inminente a un derecho fundamental del destinatario de la medida solicitada.

ARTÍCULO 13. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA. Si la petición no es competencia de la SED, los mismos funcionarios de la Oficina de Servicio al Ciudadano informarán verbal e inmediatamente al solicitante.

Si la oficina a quien se le ha repartido la petición advierte que la SED no es competente para otorgar respuesta, debe correr traslado a la autoridad que resulte competente dentro de los cinco (5) días siguientes a su radicación, informando lo pertinente al peticionario, haciendo el correspondiente registro en el Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo (en adelante SIGA) o en la herramienta del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (en adelante SDQS), según corresponda.

Si la petición no es competencia de la oficina a quien está dirigida sino de otra oficina interna, ésta deberá correr traslado a la oficina que resulte competente, dentro del término de un (1) día siguiente a su recepción, dejando constancia en los sistemas de información y gestión documental de la entidad.

**CAPÍTULO VI
TÉRMINOS LEGALES DE RESPUESTA**

ARTÍCULO 14. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Las peticiones presentadas a la SED deberán resolverse atendiendo al principio de oportunidad en el menor tiempo posible, dependiendo la complejidad de la petición y en todo caso respetando los tiempos máximos de trámite y respuesta que se relacionan en el siguiente cuadro:

CLASE DE PETICIÓN	INMEDIATO	5 DÍAS	10 DÍAS	15 DÍAS	30 DÍAS	2 MESES
Peticiones de comunicadores sociales	X					
Peticiones de congresistas de la República		X				
De información y/o copias de otra autoridad o			X			



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

RESOLUCIÓN N.º 1140 21 JUN 2016

**"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones
ante la Secretaría de Educación del Distrito"**

un particular						
✓ Quejas, reclamos y sugerencias				X		
✓ Reconocimiento de un derecho						
✓ Resolución de una situación jurídica						
✓ De Intervención						
✓ De prestación de un servicio						
✓ Peticiones en general sin término especial						
Consulta					X	
Interposición de recursos						X

PARÁGRAFO 1. Los términos anteriores se aplican sin perjuicio de los términos de respuesta establecidos para actuaciones, trámites o peticiones especiales en las normas regulatorias correspondientes.

PARÁGRAFO 2. Respecto a quejas y reclamos, en el término máximo indicado en la tabla se informará al quejoso el trámite de la petición. En los casos en los que la queja obedezca a mora en la respuesta a alguna petición, se informará al solicitante de manera inmediata las razones correspondientes, indicando en todo caso la fecha en la que se emitirá la respuesta de fondo.

PARÁGRAFO 3. Si las peticiones de documentos y/o de información de otra autoridad o de los particulares no se resuelven dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la SED ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

PARÁGRAFO 4. Los conceptos emitidos por la SED como respuestas a las peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo dispone el artículo 28 del CPACA.

PARÁGRAFO 5. En las solicitudes que se presenten en el curso de la ejecución de un contrato, si la SED no se pronuncia dentro del término de tres (3) meses siguientes, se entenderá que la decisión es favorable a las pretensiones del solicitante en virtud del silencio administrativo positivo. Pero el funcionario o funcionarios competentes para dar respuesta serán responsables en los términos de la Ley.

PARÁGRAFO 6. Los términos señalados en esta resolución se entenderán hábiles a menos que específicamente se disponga otra cosa, conforme lo establece el artículo 70 del Código Civil.

PARÁGRAFO 7. Los colegios distritales hacen parte integral de la estructura de la Secretaría de Educación del Distrito conforme al artículo 4 del Decreto Distrital 330 de 2008, por ende, los términos legales para responder una petición empiezan a correr a partir del día siguiente en que haya sido radicada en cualquiera de sus niveles Central, Local e Institucional o de los puntos dispuestos para el efecto.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

RESOLUCIÓN N°. 11402 1 JUN 2016

**"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones
ante la Secretaría de Educación del Distrito"**

CAPÍTULO VII PRÓRROGA, SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DE TÉRMINOS

ARTÍCULO 15. PRÓRROGA DEL TÉRMINO PARA CONTESTAR LAS PETICIONES. De manera excepcional y motivada, cuando no sea posible dar respuesta a la petición dentro del término legal inicial, se informará al peticionario lo pertinente antes del vencimiento del plazo inicial, las circunstancias que imposibilitan responder la petición dentro del término legal, indicando además la fecha en la que se dará respuesta, la cual en todo caso no podrá exceder el doble del tiempo máximo inicialmente previsto.

ARTÍCULO 16. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS. De conformidad con el párrafo del artículo 14 del CPACA, los términos se suspenderán en aquellos eventos en los que se presente algún impedimento o recusación, caso en el cual los términos se contarán de nuevo a partir del momento en que se resuelva el impedimento o recusación.

ARTÍCULO 17. INTERRUPCIÓN DE TÉRMINOS. En aquellos eventos en los que la documentación o información suministrada por el peticionario no sea suficiente para resolver la petición, se requerirá la información que hace falta y se interrumpirá el término hasta el momento en el que el solicitante allegue lo requerido, en todo caso, el término máximo para aportar la documentación será de un (1) mes, prorrogable a petición del peticionario hasta por un periodo igual.

CAPÍTULO VIII TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 18. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES. Todo ciudadano podrá presentar sus peticiones ante la SED en sus niveles central, local e institucional a través de los canales de atención presencial, escrito, telefónico y virtual; y es deber de los funcionarios y contratistas responsables radicarlas en los sistemas de información dispuestos para ello, dejando constancia del número de radicación, fecha y hora de recibo, conforme al Procedimiento de Gestión de Correspondencia de Entrada, a excepción del nivel institucional, quienes deberán aplicar los procedimientos internos previstos por ellos.

PARÁGRAFO 1. Si no es posible acceder al sistema de radicación, los servidores públicos y contratistas que reciban alguna petición verbalmente, por escrito, vía fax, por correo físico, correo electrónico o cualquier otro medio habilitado, deben remitirla de manera inmediata a la Oficina de Servicio al Ciudadano. En el caso de correos electrónicos, se debe hacer a través del correo sedcontactenos@educacionbogota.gov.co.

PARÁGRAFO 2. Los funcionarios y contratistas son completamente responsables de todas las actividades realizadas en los aplicativos SIGA y el SDQS, así como el manejo de sus cuentas de correo y su buzón asociado.

PARÁGRAFO 3. Los documentos radicados serán entregados a las dependencias a más tardar dentro de las tres (3) horas hábiles siguientes, para que sean revisados por el responsable de correspondencia del área competente, quien deberá reportar las novedades y/o inconsistencias a la Oficina de Servicio al Ciudadano, máximo dentro del día hábil siguiente al recibo, utilizando los controles de entrega necesarios señalados en el Procedimiento de Gestión de Correspondencia de Entrada.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría de Educación

RESOLUCIÓN N° 1140 21 JUN 2016

**"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones
ante la Secretaría de Educación del Distrito"**

ARTÍCULO 19. CANALES DE RECEPCIÓN DE PETICIONES. La SED ha dispuesto los siguientes canales de recepción de información, a través de los cuales los usuarios podrán radicar sus peticiones en la entidad, conforme al procedimiento de Gestión de Correspondencia de Entrada:

1. CANAL PRESENCIAL. Son los espacios físicos o puntos de atención dispuestos por la SED en sus sedes central, locales e institucionales, así como los dispuestos en los eventos dirigidos a los ciudadanos, al igual que los espacios en convenio a través de la Red CADE y las Ferias de Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, donde la comunidad puede presentar o radicar sus requerimientos en forma verbal o escrita, conforme al tipo de petición.

La información sobre las direcciones, horarios de atención y trámites que se pueden realizar en cada punto de atención, se puede consultar en la página WEB de la entidad en el Link de Servicios.

2. CANAL TELEFÓNICO. Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede interponer denuncias, obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas y eventos que se prestan en la SED, a través de su teléfono fijo o celular, a las siguientes líneas:

2.1. Líneas telefónicas en los puntos de atención dispuestas por la entidad para este fin, las cuales se pueden consultar en la página WEB de la entidad en el Link de Servicios.

2.2. Línea Distrital 195 donde la atención es las 24 horas del día de domingo a domingo.

3. CANAL VIRTUAL. Atendiendo a los postulados de Gobierno en línea, el ciudadano podrá realizar peticiones a través del canal virtual en el link de servicios, del Chat o del formulario de Contáctenos registrados en la página WEB de la entidad, así como por medio del correo electrónico sedcontactenos@educacionbogota.gov.co o en las Redes Sociales: Twitter @Educacionbogota y Facebook Secretaría De Educación de Bogotá.

4. SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES. A su vez, se pueden tramitar la radicación de denuncias y peticiones directamente por el ciudadano en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, el cual es un Sistema de información de la Alcaldía Mayor de Bogotá, diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía.

CAPÍTULO IX

OBLIGACIONES, DEBERES, PROHIBICIONES, FALTAS DISCIPLINARIAS E INCUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES

ARTÍCULO 20. OBLIGACIONES DE LOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS. Para efectos de un correcto trámite, seguimiento, respuesta y evaluación de las peticiones, es obligación del funcionario o contratista responsable de dar respuesta a una petición, registrar en el SIGA los redireccionamientos, respuestas parciales y respuestas finales, las cuales deben ser oportunas, de fondo, claras, precisas y congruentes con lo pedido, indicando además sus datos de radicado y fecha.

ARTÍCULO 21. DEBERES DE LOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS. Todo servidor público o contratista



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

RESOLUCIÓN N°. 1140 21 JUN 2016

**"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones
ante la Secretaría de Educación del Distrito"**

a quien se le haya asignado una petición para darle respuesta, tiene el deber de actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley, conforme lo dispone el artículo 34.38 del Código Único Disciplinario.

ARTÍCULO 22. PROHIBICIONES DE LOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS. Los funcionarios y contratistas de la SED no podrán negarse a recibir peticiones, en consecuencia, ninguno de ellos podrá exigir documentos que reposen en sus archivos, solicitar documentos que la ley no exija, asignar la orientación al ciudadano a personal no capacitado o ejecutar un acto administrativo que no se encuentre en firme.

A todo servidor público o contratista a quien se le haya asignado una petición para darle respuesta, le está prohibido omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento, de acuerdo a lo dispuesto en ese sentido por el artículo 35.8 del Código Único Disciplinario.

ARTÍCULO 23. FALTAS DISCIPLINARIAS GRAVES O LEVES E INCUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES. En virtud de lo dispuesto por los artículos 23 y 50 del Código Único Disciplinario, constituye falta disciplinaria grave o leve del servidor público, y por lo tanto da lugar a la acción e imposición de la sanción disciplinaria correspondiente, la incursión en cualquiera de las conductas o comportamientos previstos en dicha codificación que conlleven, entre otras circunstancias, al incumplimiento de deberes y/o a la violación al régimen de prohibiciones, sin estar amparado por cualquiera de las causales de exclusión de responsabilidad contempladas en el artículo 28 ibídem.

En el caso de los contratistas, la falta de atención a las peticiones asignadas y a los términos para resolverlas, y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Parte Primera del CPACA, constituirán incumplimiento contractual y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con lo estipulado en los documentos contractuales.

PARÁGRAFO. La presente resolución hará parte integral de las invitaciones y/o convocatorias y/o condiciones contractuales de los contratos de prestación de servicios que se suscriban con la SED, sin importar que no se encuentre reproducida en dichos documentos.

**CAPÍTULO X
RESPUESTA, NOTIFICACIÓN Y FINALIZACIÓN DE LAS PETICIONES**

ARTÍCULO 24. RESPUESTA DE LA PETICIÓN. El área competente a quien haya sido remitida la petición, la clasificará y reasignará en el SIGA al funcionario o contratista responsable de resolverla, quien a su vez deberá registrar la gestión realizada en el mismo sistema y emitir la respuesta dentro de los términos legales.

Una vez proyectada, revisada y firmada la respuesta definitiva, se enviará al ciudadano por el medio que éste haya establecido en su petición. Si el peticionario solicita que la respuesta sea enviada en medio físico, la oficina responsable surtirá el Procedimiento de Gestión de Correspondencia de Salida para su envío.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

RESOLUCIÓN N° 1140 21 JUN 2016

**"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones
ante la Secretaría de Educación del Distrito"**

Independientemente del medio por el que se envíe la respuesta, la misma siempre debe ser descargada del SIGA por el responsable con el número del radicado de salida y la fecha.

PARÁGRAFO. Las respuestas emitidas por correo electrónico tienen los mismos efectos jurídicos, validez, y fuerza obligatoria y probatoria que cualquier otro documento físico, conforme a lo estipulado en las Leyes 527 de 1999, 962 del 2005, 1437 de 2011, y demás normas complementarias y reglamentarias sobre mensajes de datos.

ARTÍCULO 25. UNIFICACIÓN DE LA RESPUESTA. Cuando en un solo escrito se realicen varias peticiones que involucren la competencia de distintas áreas de la entidad, se asignará la responsabilidad de generar una única respuesta a aquella que por competencia le corresponda dar respuesta a la mayoría de las peticiones. Cuando las oficinas competentes pertenezcan a la misma Dirección o Subsecretaría, la responsabilidad de unificar la respuesta le corresponderá a la de mayor nivel jerárquico. En el caso de las Oficinas Asesoras o Subsecretarías, el Despacho indicará cuál de éstas deberá consolidar y enviar la respuesta.

Si se llegare a presentar un conflicto negativo de competencias, es decir, que ninguna oficina o área resulta o se declara competente, será el Despacho quien dirima dicho conflicto.

PARÁGRAFO. La dependencia responsable de generar la respuesta unificada solicitará oportunamente la información a las demás oficinas o áreas, mediante el canal de comunicación que considere más expedito de acuerdo a las circunstancias del caso, indicando siempre la fecha límite en la cual deberá ser aportada, de tal forma que sea posible revisar y consolidar toda la información antes del vencimiento del plazo legal para responder.

ARTÍCULO 26. RADICADO Y FINALIZACIÓN DE LA RESPUESTA. Se debe garantizar la trazabilidad de cada petición y su respuesta desde el momento de la radicación hasta la comunicación o notificación de la respuesta al peticionario. La prueba de la comunicación o notificación de la respuesta será la guía suministrada por la empresa outsourcing de correspondencia.

PARÁGRAFO 1. Toda respuesta a una petición debe ser radicada como una "Salida" en el SIGA.

PARÁGRAFO 2. En el caso de remitir varias comunicaciones en una misma respuesta, se debe generar un radicado diferente para cada una, referenciando en el SIGA el número de radicación inicial de entrada.

PARÁGRAFO 3. La fecha del radicado de salida del SIGA debe coincidir con la fecha en la que se le informa la respuesta al peticionario, ya sea presencialmente, por correo electrónico, por teléfono o en el caso de los documentos escritos, cuando el oficio sea entregado a la Oficina de Servicio al Ciudadano para el envío por correspondencia.

PARÁGRAFO 4. Al momento de remitir una respuesta por escrito a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, se debe validar con la petición o la información disponible que la dirección sea la correcta, registrando los datos completos de nombre, identificación, teléfono, correo electrónico, barrio, ciudad y departamento.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

RESOLUCIÓN N°. 1140 2 1 JUN 2016

**"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones
ante la Secretaría de Educación del Distrito"**

PARÁGRAFO 5. En todo caso, para la generación de respuestas a peticiones se aplicarán los lineamientos y políticas establecidos en el Procedimiento de Gestión de Correspondencia de Salida.

PARÁGRAFO 6. Ningún documento radicado en la entidad que requiera respuesta al peticionario podrá finalizarse en el SIGA con un traslado por competencia a otra oficina interna.

ARTÍCULO 27. NOTIFICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS. Si el peticionario así lo considera, deberá indicar en la petición la declaración expresa de que desea que se le notifique por medios electrónicos, y para esto, deberá relacionar una dirección de correo electrónico a la que se remitirá la totalidad de la respuesta a la petición.

En los términos del artículo 54 del CPACA, las peticiones de información y consulta hechas a través de correo electrónico podrán ser atendidas por la misma vía.

**CAPÍTULO XI
SEGUIMIENTO, SANCIONES Y VIGILANCIA**

ARTÍCULO 28. SEGUIMIENTO. La Oficina de Servicio al Ciudadano realizará el seguimiento a las peticiones que se reciban por los canales de atención, conforme a los procedimientos establecidos para tal fin, para lo cual dispondrá de mecanismos o procedimientos internos de seguimiento preventivo a partir del momento en que se profiera la presente resolución. De la misma forma, se efectuarán seguimientos periódicos a las peticiones sin respuesta y fuera de término, en todo caso, el cumplimiento a la obligación de respuesta a las peticiones corresponde exclusivamente al área y funcionario al cual fue remitida la petición para su atención.

Igualmente, el jefe de la dependencia responsable de la respuesta deberá hacer continuo seguimiento a las peticiones asignadas a sus subalternos o contratistas para garantizar que las mismas sean contestadas oportunamente y finalizadas en el SIGA y/o en el SDQS correctamente, según corresponda.

PARÁGRAFO 1. Para el caso de los Contratistas se requiere que para el pago de los honorarios su cuenta con una paz y salvo expedido por la misma dependencia, donde conste que no se ha vencido ninguna petición que no cuenta con pendientes en los aplicativos SIGA y SDQS.

PARÁGRAFO 2. Para el caso de los funcionarios de carrera administrativa, estas disposiciones serán de estricto cumplimiento a partir de la fecha, y deberán ser consideradas en los procesos de evaluación de desempeño, según Acuerdos 137 de 2010, 176 de 2012, 294 de 2012, 561 de 2016 expedidos por la Comisión Nacional del Servicio Civil y las demás normas que los aclaren modifiquen o deroguen, lo anterior, de acuerdo con las disposiciones del Código Único Disciplinario Ley 734 de 2002 y a la Directiva 007 de 2011 de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

ARTÍCULO 29. VIGILANCIA. La Oficina de Control Interno será la encargada de realizar la vigilancia al cumplimiento de la presente resolución. En consecuencia, conforme al procedimiento institucional, presentará semestralmente un informe al Despacho del Secretario de Educación del Distrito y solicitará a las dependencias correspondientes los planes de mejoramiento de acuerdo a los hallazgos identificados.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

RESOLUCIÓN N°. 1140 21 JUN 2016

**"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones
ante la Secretaría de Educación del Distrito"**

ARTÍCULO 30. DEFENSOR DEL CIUDADANO. Con el objeto de cumplir con sus funciones y ser vocero de los usuarios ante la Secretaría de Educación del Distrito, y de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas planteadas, el Defensor del Ciudadano podrá dirigir a la Secretaría de Educación del Distrito las correspondientes recomendaciones, propuestas o peticiones relacionadas con la actividad propia de la Entidad que hubieren merecido su atención y que a su juicio puedan mejorar, facilitar, aclarar o regular las relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza de los usuarios. El Defensor del Ciudadano no podrá solicitar información que esté sujeta a reserva.

PARÁGRAFO. Conforme a lo dispuesto en el Decreto Distrital 392 de 2015, la figura del Defensor del Ciudadano estará a cargo del Representante Legal de la entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía, lo cual incluye el proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

ARTÍCULO 31. SUPERVIGILANCIA DE LAS PETICIONES. Aquellos ciudadanos que no hayan recibido respuesta oportuna o de fondo a una petición por parte de la SED, podrán solicitar la intervención del Grupo Especial de Supervigilancia al Derecho de Petición de la Procuraduría General de la Nación, a través del correo electrónico vigilanciaderechodepeticion@procuraduria.gov.co, enviando copia de la petición debidamente radicada y de la cual no hayan recibido respuesta en el término legal o la respuesta no esté acorde con su solicitud.

PARÁGRAFO. El Grupo Especial de Supervigilancia al Derecho de Petición es adscrito a la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales de la Procuraduría General de la Nación, fue creado mediante la Resolución 496 del 18 de noviembre de 2011, y adelanta actuaciones preventivas para promover el cumplimiento de las disposiciones que regulan el derecho fundamental de petición.

**CAPÍTULO XII
DOCUMENTOS SOMETIDOS A RESERVA**

ARTÍCULO 32. DOCUMENTOS RESERVADOS Y RECHAZO DE PLANO. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o las leyes.

En consecuencia, la SED rechazará de plano las peticiones que versen sobre documentos sometidos a reserva. Tal decisión deberá adoptarse mediante resolución motivada y notificada al peticionario. Contra la resolución que rechaza el acceso a documentos o información reservada solo procede el recurso de insistencia descrito en el artículo siguiente.

Con alcance exclusivamente enunciativo y no taxativo, es decir, que no son los únicos documentos que gozan de reserva, el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015 relaciona como información y documentos reservados, los siguientes:

a) El secreto comercial o industrial;



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

RESOLUCIÓN N°. 1140 21 JUN 2016

**"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones
ante la Secretaría de Educación del Distrito"**

b) Defensa o Seguridad Nacional;

c) Secreto profesional;

d) Derechos a la privacidad e intimidad de las personas, contenidas en las hojas de vida, historial laboral, expedientes pensionales, y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas y privadas, y la respectiva historia clínica. Este tipo de información de carácter reservado solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados debidamente constituidos o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

e) Las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación.

ARTÍCULO 33. RECURSO DE INSISTENCIA. Cuando la SED invoque la reserva constitucional o legal de información o documentos, el peticionario podrá interponer y sustentar el recurso de insistencia por escrito, dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación del acto administrativo de rechazo de plano de la petición.

En consecuencia, la SED enviará inmediatamente al Tribunal Administrativo de Cundinamarca:

- a) La petición inicial radicada por el solicitante;
- b) El acto administrativo que rechazó de plano la petición y,
- c) El recurso de insistencia presentado por el peticionario

Lo anterior, para que dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, el Tribunal Administrativo de Cundinamarca decida en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

La restricción por reserva no se extenderá a otras piezas del expediente o actuación que no estén cubiertas expresamente por ella.

ARTÍCULO 34. INAPLICABILIDAD DE LA RESERVA. El carácter reservado de una información o de determinados documentos no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas o administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

CAPÍTULO XIII
ATENCIÓN PRIORITARIA, DIFERENCIADA Y PREFERENCIAL

ARTÍCULO 35. ATENCIÓN PRIORITARIA. En el evento en el que en una petición se invoque el reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable al peticionario o a un tercero, la SED deberá darle respuesta prioritaria, siempre que el interesado pruebe al menos de forma sumaria el riesgo de perjuicio invocado.

✓



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

RESOLUCIÓN N°. 1140

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones ante la Secretaría de Educación del Distrito"

ARTÍCULO 36. ATENCIÓN DIFERENCIADA. La SED garantizará atención diferenciada a aquellos usuarios con especial protección constitucional, tales como: víctimas del conflicto armado, personas en condición de discapacidad, grupos étnicos minoritarios y toda persona que por su condición personal sea sujeto de protección especial, por ejemplo, gestantes, adultos mayores, niños, niñas y adolescentes.

ARTÍCULO 37. ATENCIÓN PREFERENCIAL. La SED deberá contar con los medios necesarios para garantizar atención preferencial a las personas que, por su condición personal, pertenezcan a grupos de población vulnerable.

ARTÍCULO 38. PETICIONES DE COMUNICADORES SOCIALES. Las peticiones elevadas por comunicadores sociales en ejercicio de su profesión, deberán atenderse de forma prioritaria.

CAPÍTULO XIV REMISIÓN, VIGENCIA Y DEROGATORIA

ARTÍCULO 39. REMISIÓN. Lo no previsto en la presente resolución se regirá por lo dispuesto en las Leyes 1755 de 2015, 1564 de 2012, 1474 de 2011, 1437 de 2011, Procedimiento de Gestión de Correspondencia de Entrada, Procedimiento de Correspondencia de Salida y demás procedimientos en esta materia y normas complementarias.

ARTÍCULO 40. VIGENCIA Y DEROGATORIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá D.C., a los

21 JUN 2016


MARIA VICTORIA ANGULO GONZÁLEZ
Secretaria de Educación de Bogotá

Aprobó: Heyby Poveda Ferro
Aprobó: Karina Ricaurte Farfán
Aprobó: Francisco Ernesto Reyes Jiménez
Aprobó: Jorge Escobar
Revisó: Diana Carolina Restrepo Vélez
Proyectó: Marco Antonio Barrera Gómez
Proyectó: Javier Bolaños Zambrano

Jefe Oficina Asesora Jurídica
Subsecretaria de Gestión Institucional
Director de Servicios Administrativos
Asesor Despacho
Oficina de Servicio al Ciudadano
Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano
Abogado Contratista Oficina Asesora Jurídica