

RESOLUCIÓN N° 1946 DE 2025 **26 AGO. 2025**

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

LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

En uso de sus facultades legales, en especial las que le otorga los Decretos Distritales 310 de 2022, 021 de 2024, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991, 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 resolución pronta, completa y de fondo sobre la misma.

Que los artículos 2, 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.

Que el derecho fundamental de petición, es el principal mecanismo de participación ciudadana y de relacionamiento con la administración pública, materializado a través de la interposición de peticiones ciudadanas, conforme con la Ley 1755 de 2015¹, que en sus artículos 13 a 33 regulan 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 y términos.

Que los artículos 13, 22, 31 y 76 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo², Ley 1437 de 2011, como fuente legal del derecho de petición, establecen que:

"Artículo 13. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Artículo 22. Las autoridades reglamentarán 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.

Artículo 31. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Artículo 76. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público...".

¹ "Por la cual se sustituye el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"

² "Sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015"

Continuación de la Resolución No. **1946** de 2024 **26 AGO. 2025**

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

Que el Decreto Distrital 197 de 2014³ adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en Bogotá D.C.

Que el artículo 3º del Acuerdo Distrital 630 de 2015⁴, define el Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas como:

"Un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015.

Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."

Que, mediante Resolución No. 1140 del 21 de junio de 2016, se reglamentó el trámite interno de peticiones en la Secretaría de Educación del Distrito; sin embargo, con posterioridad a su emisión, se han expedido normas y directrices que hacen necesaria su actualización a las realidades jurídicas y procedimentales de la Secretaría de Educación.

Que la Ley 1952 de 2019⁵, por la cual se expide el Código General Disciplinario, tiene como propósito proteger la función pública al interior de las entidades con garantía de la aplicación de los principios y deberes.

Que el artículo 3º del Decreto Distrital 847 de 2019⁶ definió las peticiones ciudadanas así:

"Toda solicitud o manifestación realizada por una persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación, de origen ciudadano, a la Administración Distrital con el fin de interponer un derecho de petición en interés general o particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia por posible acto de corrupción, consulta, solicitud de información pública, copias de documentos, y cualquier otra solicitud o manifestación que tenga tal connotación"

Que la Ley 2080 de 2021⁷, en su artículo 5ª consagra como derecho de las personas ante las autoridades el de:

"presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo (...) por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público".

Que la Directiva Conjunta 005 del 28 de diciembre de 2023⁸ de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y de la Secretaría Jurídica Distrital, en el numeral 2.2. relacionado con el registro de peticiones, establece directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.

Que, en mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE:

³ Modificado Decreto Distrital 847 de 2019

⁴ Modificado por el artículo 1º del Acuerdo Distrital 731 de 2018

⁵ "Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario"

⁶ Modificado por el artículo 3, Decreto Distrital 293 de 2021

⁷ "Por medio del cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011"

⁸ "Asunto: Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante"

Continuación de la Resolución No. **1946** de 2024 **26 AGO. 2025**

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

CAPÍTULO I

OBJETO, PRINCIPIOS Y DEBERES

ARTÍCULO 1. OBJETO. Reglamentar el trámite interno de las peticiones que se formulan 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) y de la Ley 1755 de 2015 que reglamenta el derecho fundamental de petición.

PARÁGRAFO. Lo previsto en la presente resolución no es aplicable a trámites y actuaciones administrativas particulares que están reguladas por leyes o normas especiales. Para dichos trámites, el CPACA, la Ley 1755 de 2015 y este acto administrativo tienen un carácter supletivo, es decir, se aplican únicamente en aquello que no esté previsto por los procedimientos especiales, siempre y cuando sea compatible.

ARTÍCULO 2. PRINCIPIOS ORIENTADORES. El trámite y la respuesta a las peticiones de la ciudadanía se enmarca en el desarrollo de la función administrativa, la cual está al servicio de los intereses generales y tiene fundamento en:

- 1. Principio del debido proceso.** Las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencias establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción.
- 2. Principio de igualdad.** Las autoridades darán el mismo trato y protección a las personas e instituciones que participen en los procesos bajo su responsabilidad. 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. Principio de imparcialidad.** Las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste 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. 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. Principio de moralidad.** Todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.
- 6. Principio de participación.** Las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de la ciudadanía, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
- 7. Principio de responsabilidad.** Las autoridades y sus agentes asumirán las consecuencias por sus decisiones, omisiones o exlimitación de funciones, de acuerdo con la Constitución, las leyes y los reglamentos.

Continuación de la Resolución No. **1946** de 2024 **26 AGO. 2025**

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

- 8. Principio de transparencia.** La actividad administrativa es de dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la administración, salvo reserva legal.
- 9. 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, mediante el empleo de tecnologías que 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 su valor.
- 10. 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. Principio de eficacia.** Las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad, 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. 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. 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. 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, con relación a las entidades dedicadas a su protección o formación. Según este principio el acceso a la información pública es de libre acceso y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.

PARÁGRAFO. El trámite y la respuesta a las peticiones debe enmarcarse en los atributos del servicio a la ciudadanía previstos en la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto Distrital 197 de 2014⁹, modificado por el Decreto Distrital 847 de 2019¹⁰, entre ellos, un servicio cálido, amable, oportuno respetuoso, digno, humano, efectivo y confiable.

ARTÍCULO 3. DEBERES DE LA CIUDADANÍA:

- 1.** Acatar la Constitución Política y las leyes.
- 2.** Obrar conforme con el principio de la buena fe.
- 3.** Ejercer con responsabilidad sus derechos, lo que implica evitar presentar peticiones reiteradas que obstaculicen el ejercicio correcto de la función administrativa.

⁹ “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”

¹⁰ “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.

Continuación de la Resolución No. 1946 de 2024 **26 AGO. 2025**

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

4. No efectuar o aportar declaraciones o documentos que falten a la verdad.
5. Dar un trato respetuoso al personal que presta sus servicios en la SED y mantener un buen comportamiento en las instalaciones de la entidad.
6. Solicitar en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
7. Seguir los procedimientos de atención y cumplir con los requisitos establecidos por la entidad para cada trámite.
8. Estar informado debidamente acerca de los documentos y trámites.
9. Conocer y adherirse a los plazos para retirar los documentos solicitados.
10. Sugerir mejoras al proceso de servicio, identificar y dar a conocer las falencias que se presenten.
11. Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.

ARTÍCULO 4. 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 su cargo o contrato de manera oportuna, con cumplimiento de los términos de respuesta citados en la presente resolución y, en todo caso:

1. Garantizar un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas que se acerquen a la entidad. Escuchar de manera atenta sus necesidades para que la orientación que se brinde sea oportuna y eficiente.
2. Atender al público en todos los puntos de atención del Nivel Central y Local en el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua. Se debe asegurar la atención a la ciudadanía cuando el ingreso a la entidad se efectúe en los horarios establecidos y se prestará el servicio a todas las personas que se encuentren al interior de las oficinas una vez finalice dicho horario. En las Instituciones Educativas Distritales - IED se debe garantizar la atención presencial para satisfacer las necesidades del servicio de la comunidad educativa.
3. Garantizar la atención prioritaria para adultos mayores, gestantes, personas con niños y niñas en brazos y personas con discapacidad que realicen cualquier tipo de petición.
4. Atender en igualdad de condiciones a los usuarios internos y externos de la entidad.
5. Atender rápida, oportuna y eficazmente las peticiones de la ciudadanía.
6. Coordinar 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 la ciudadanía y los medios de los que dispone para acceder a trámites y servicios.
7. Generar estrategias para la mejora continua de la percepción y el nivel de satisfacción de la ciudadanía, en búsqueda de la excelencia en la prestación de los servicios.

Continuación de la Resolución No. 1946 de 2024 **26 AGO. 2025**

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

ARTÍCULO 5. RESPONSABLES DEL MANEJO DE CORRESPONDENCIA. Todas las dependencias de la entidad deben contar con un funcionario público o contratista responsable de administrar la gestión de la correspondencia y las comunicaciones oficiales a través del aplicativo de gestión documental destinado para tal efecto por la SED.

Esta actividad debe ser permanente, por lo tanto, los jefes de las dependencias deben garantizar que siempre haya un funcionario público o contratista responsable de este aplicativo en los períodos de ausencias, incapacidades, permisos, vacaciones, etc.; asimismo, debe asegurarse que esta persona reciba capacitación continua en el manejo de los aplicativos de correspondencia y de archivo.

CAPÍTULO II DEL DERECHO DE PETICIÓN

ARTÍCULO 6. DEFINICIÓN. Es 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 respuesta oportuna, de fondo, clara, precisa y congruente.

ARTÍCULO 7. MODALIDADES. Mediante el ejercicio del derecho de petición, entre otras actuaciones, se podrá:

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

PARÁGRAFO. Las modalidades de que trata el presente artículo son una referencia enunciativa y no un listado taxativo o restrictivo ya que pueden existir otras actuaciones de los particulares ante la administración, que constituyan un ejercicio de dicho derecho.

ARTÍCULO 8. PETICIONES DE INTERÉS GENERAL. Corresponde a una solicitud o requerimiento que interpone la ciudadanía en busca de resolución de fondo y que afecta los intereses de un colectivo o comunidad.

ARTÍCULO 9. PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR. Corresponde a una solicitud que en ejercicio de sus derechos presenta una persona, para que se preste un servicio, se cumpla una función propia de la entidad o se atienda una necesidad específica, relacionada con sus intereses individuales.

ARTÍCULO 10. PETICIONES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y DE COPIA DE DOCUMENTOS PÚBLICOS: Se trata de la solicitud de reproducción y entrega de documentos que afecten o sean de interés del peticionario y que no tengan el carácter de clasificados y/o reservados legalmente.

CAPÍTULO III DEBIDO PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES

Continuación de la Resolución No. **1946** de 2024 **26 AGO. 2025**

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

ARTÍCULO 11. PETICIONES INCOMPLETAS Y CONFUSAS. En virtud del principio de eficacia, cuando la SED constate que una petición está incompleta, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación 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 12. DESISTIMIENTO TÁCITO. Vencido el término de que trata el artículo 11 de la presente resolución, sin que el peticionario hubiese allegado la documentación requerida, se entenderá que ha desistido de su petición o de la actuación, excepto que antes de vencer el plazo concedido, solicite prórroga hasta por un término igual al inicialmente otorgado.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, se decretará el desistimiento mediante acto administrativo motivado proferido por el Subsecretario al que pertenezca la dependencia y se ordenará y notificará el archivo de la documentación relacionada con el requerimiento. Contra este acto, únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la petición pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO 13. DESISTIMIENTO EXPRESO. Manifestación de la voluntad del peticionario de prescindir de su solicitud, sin perjuicio de que el requerimiento pueda ser nuevamente presentado. No obstante, la SED podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público, caso en cual expedirá resolución motivada.

ARTÍCULO 14. PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. Toda petición debe ser respetuosa. Las peticiones irrespetuosas están prohibidas por la Constitución Política. Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de una petición o los términos de esta resulten inapropiados, se devuelve la petición al interesado para que la corrija dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse según corresponda, se archivará.

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, que en la nueva petición se han subsanado.

ARTÍCULO 15. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. Las peticiones que lleven implícito el reconocimiento de un derecho fundamental serán atendidas de manera prioritaria, incluso se podrán adoptar medidas de urgencia concomitantes al recibo de la petición, tendientes a evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable, sin desconocimiento del trámite que deba darse a la petición. En estos eventos el peticionario debe demostrar de manera sumaria, el peligro inminente relacionado con un derecho fundamental de quien solicita la medida.

CAPÍTULO IV

TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 16. PRESENTACIÓN DE PETICIONES. La ciudadanía podrá presentar sus peticiones ante la SED en sus niveles central, local e institucional a través de los canales de atención establecidos.

Continuación de la Resolución No. **1946** de 2024 **26 AGO. 2025**

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

ARTÍCULO 17. CANALES DE RECEPCIÓN DE PETICIONES. La SED ha dispuesto los siguientes canales de recepción de información, a través de los cuales la ciudadanía podrá radicar sus peticiones en la entidad, conforme con el 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 del nivel central, local e institucional, así como los dispuestos para la ciudadanía en convenio con la Red CADE y en eventos como las Ferias de Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., que le permiten a la comunidad presentar o radicar sus requerimientos en forma verbal o escrita, conforme con el tipo de petición.

La información de las direcciones, horarios de atención y trámites que se pueden realizar en cada punto de atención, está publicada en la página Web de la entidad.

2. **CANAL TELEFÓNICO.** Es el medio de contacto con el que la ciudadanía puede interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, así como obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas y eventos que adelanta la SED, a través de:

2.1. Línea telefónica 3241000 en el horario de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes.

2.2. Línea Distrital 195 donde la atención se presta durante las 24 horas de lunes a domingo.

3. **CANAL VIRTUAL.** De acuerdo con los postulados de Gobierno en Línea, la ciudadanía podrá realizar peticiones a través del canal virtual en el enlace del Formulario Único de Trámite -FUT-, el Chatboot de la página de la SED, el correo electrónico contactenos@educacionbogota.edu.co y en las redes sociales: X @Educacionbogota, Instagram educacion_bogota, Canal de YouTube Educación Bogotá y Facebook Secretaría de Educación de Bogotá.

4. **SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES.** La radicación de denuncias y peticiones se puede tramitar directamente por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, herramienta de información de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. diseñada para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos.

ARTÍCULO 18. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DOCUMENTAL. Es deber de los funcionarios públicos y contratistas de la Secretaría de Educación del Distrito, de acuerdo con el ámbito de sus competencias, tramitar las solicitudes que sean recibidas a través del Sistema Integrado de Gestión Documental y clasificarlas según los tipos documentales previstos en la Circular 01 de 13 de febrero de 2014 o en la norma que la aclare, modifique o sustituya, a saber:

- 01 – Derecho de Petición de Interés Particular
- 02 - Derecho de Petición de Interés General
- 03 - Derecho de Petición de Información
- 04 - Derecho de Petición de Consulta
- 05 - Derecho de Consulta de documentos y expedición de copias
- 06 - Tutela
- 07 – Cumplimiento de fallo
- 08 – Recurso de Reposición
- 09 - Recurso de Apelación

Continuación de la Resolución No. **1946** de 2024 **26 AGO. 2025**

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

- 10 - Invitación
- 11 - Informativo
- 12 - Demandas
- 13 - Conciliación
- 14 - Nulidad y Restablecimiento del Derecho
- 15 - PQRS

Los funcionarios y contratistas son responsables de todas las actividades realizadas, así como del manejo de sus cuentas de correo y su buzón asociado.

ARTÍCULO 19. RADICACIÓN DE LAS PETICIONES. Al momento de la radicación de las peticiones, el funcionario encargado deberá verificar que estas sean claras y contengan como mínimo:

- a. La autoridad a la que se dirige.
- b. Los nombres y apellidos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso.
- c. El número del documento de identidad del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso.
- d. La dirección física o electrónica donde recibirá la correspondencia. Si el peticionario es una persona 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.
- g. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- h. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

La SED tiene la obligación de revisar integralmente la petición y en ningún caso se considerará incompleta por falta de requisitos o documentos no exigidos por la ley, que no sean necesarios para resolverla, o que la entidad tenga dentro de sus archivos. Una petición no podrá ser rechazada por fundamentación inadecuada o incompleta.

Es deber de los funcionarios y contratistas responsables, radicar las peticiones en los sistemas de información dispuestos para ello, con constancia del número de radicación, fecha y hora de recibo, conforme con el Procedimiento de Gestión de Correspondencia de Entrada.

Toda radicación debe tener cargado en el sistema el anexo que da cuenta de la solicitud. El cargue del documento debe realizarse de manera inmediata.

Si no es posible acceder al sistema de radicación, los servidores públicos o contratistas que reciban alguna petición por cualquiera de los canales previstos deben remitirla de manera inmediata al correo electrónico contactenos@educacionbogota.edu.co.

Los documentos radicados de manera física serán entregados a las dependencias máximo dentro del día hábil siguiente al recibo, 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. Para ello, utilizará los controles de entrega señalados en el Procedimiento de Gestión de Correspondencia de Entrada.

PARÁGRAFO 1. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario o contratista entregará de manera física una copia de la radicación generada.

Continuación de la Resolución No. **1946** de 2024 **26 AGO. 2025**

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

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

PARÁGRAFO 3. Los funcionarios y contratistas son responsables de las actividades relacionadas con el manejo de sus cuentas de correo y su buzón asociado.

ARTÍCULO 20: RADICACIÓN VIRTUAL. Cuando las peticiones son radicadas de forma virtual, la Oficina de Servicio al Ciudadano deberá asignarlas a la dependencia competente, el mismo día de la recepción de la correspondiente petición.

PARÁGRAFO 1. Lo anterior se aplica sin perjuicio de las peticiones que por su naturaleza deban ser resueltas de manera inmediata, de acuerdo con la normatividad vigente.

ARTÍCULO 21. TRASLADO POR COMPETENCIA. Si la dependencia a la que se le ha asignado la petición advierte que la SED no es competente para otorgar respuesta, debe trasladar a la autoridad competente dentro de los cinco (5) días siguientes a su radicación e informarle al peticionario, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015¹¹, procedimientos y lineamientos de la entidad.

PARÁGRAFO 1: Si la petición no es competencia de la dependencia a la que fue asignada, esta deberá devolverla a la oficina que generó la radicación, dentro del término de un (1) día siguiente a su recepción y dejar constancia en los sistemas de información y gestión documental de la entidad. De lo contrario, la dependencia asumirá la gestión correspondiente.

PARÁGRAFO 2: No se podrán hacer traslados entre dependencias de la entidad sin antes verificar que el área de destino sea competente y va a adelantar la gestión para dar respuesta al requerimiento. Si pasan 4 días desde la radicación de la petición sin enviarla a la dependencia competente, no habrá lugar a realizar traslados por no competencia entre áreas, lo que obliga a la dependencia que tiene el requerimiento a contestarlo.

PARÁGRAFO 3: El responsable de los sistemas de información dispuestos para la recepción de las PQRSDF, debe realizar a diario y sin excepción, la revisión y gestión de reparto y garantizar que los términos de respuesta correspondan al tipo de trámite establecido por la dependencia.

CAPÍTULO V DE LA RESPUESTA A LAS PETICIONES

ARTÍCULO 22. RESPUESTA A LA PETICIÓN. El área competente a la que haya sido remitida la petición, la clasificará y reasignará en el Sistema de Gestión al funcionario o contratista responsable de resolverla, quien deberá registrar la gestión realizada en el mismo sistema y emitir la respuesta dentro de los términos previstos en la ley.

El área responsable de subir la respuesta en el Sistema Integrado de Gestión Documental deberá verificar que los documentos queden correctamente cargados en archivo PDF.

¹¹ “Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los 5 días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisivo al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción por la autoridad competente”.

Continuación de la Resolución No. **1946** de 2024 **26 AGO. 2025**

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

Una vez proyectada, revisada y firmada la respuesta definitiva, se enviará al solicitante por el medio que 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.

Cualquiera que sea el medio por el que se envíe la respuesta, sin excepción, se deberá generar un radicado de salida y se deberá adjuntar inmediatamente el PDF con la respuesta emitida, así mismo se deberá verificar que pueda ser descargada del sistema de gestión establecido.

PARÁGRAFO. Las respuestas emitidas por correo electrónico tienen los mismos efectos jurídicos, validez y fuerza obligatoria y probatoria que cualquier otro documento físico, conforme con lo estipulado en las Leyes 527 de 1999¹², 962 del 2005¹³, 1437 de 2011¹⁴ y demás normas complementarias y reglamentarias.

ARTÍCULO 23. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Las peticiones presentadas ante la SED deberán resolverse de forma oportuna, en el menor tiempo posible de acuerdo con la complejidad de la petición y en todo caso, con acatamiento de 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 ¹⁵	X					
Solicitudes y requerimientos de Entes de Control	X					
Peticiones de congresistas de la República ¹⁶		X				
De información y/o copias de otra autoridad o un particular ¹⁷			X			
Quejas, reclamos y sugerencias. Reconocimiento de un derecho. Resolución de una situación jurídica de Intervención, de prestación de un servicio Peticiones en general sin término especial. ¹⁸				X		
Consulta ¹⁹					X	
Interposición de recursos ²⁰						X

Los tiempos indicados en el cuadro anterior se aplican sin perjuicio de los términos de respuesta establecidos para actuaciones, trámites o peticiones especiales, de acuerdo con las normas vigentes.

¹² Ley 527 de 1999 "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones."

¹³ Ley 962 de 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."

¹⁴ Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"

¹⁵ No tiene fuente normativa, pero se dispone su contestación inmediata por el efecto colateral que pueda producir en la entidad.

¹⁶ Ley 5 de 1992. "ARTÍCULO 258. Solicitud de informes por los Congresistas. Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento"

¹⁷ ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración 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.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

¹⁸ Ibidem.

¹⁹ Ibidem.

²⁰ "ARTÍCULO 86. Silencio administrativo en recursos. Salvo lo dispuesto en el artículo 52 de este Código, transcurrido un plazo de dos (2) meses, contados a partir de la interposición de los recursos de reposición o apelación sin que se haya notificado decisión expresa sobre ellos, se entenderá que la decisión es negativa."

Continuación de la Resolución No. **1946** de 2024 **20 AGO. 2025**

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

Las Instituciones Educativas del Distrito hacen parte integral de la estructura de la Secretaría de Educación del Distrito, en consecuencia, los términos legales para responder una petición empiezan a correr a partir del día siguiente de la radicación que se haga en cualquier nivel (Central, Local, Institucional o en los puntos dispuestos para el efecto).

En cumplimiento del artículo 70 del Código Civil, los términos señalados en esta resolución se entenderán hábiles, a menos que específicamente se disponga otra cosa.

PARÁGRAFO 1. Respecto de las quejas y reclamos, en el término máximo indicado en el cuadro se le informará a la persona acerca de su petición. Si la queja obedece a la falta de atención en la respuesta de alguna petición, se le deberá informar al solicitante, de manera inmediata, las razones por las cuales no se ha respondido e indicarle la fecha en la que se emitirá la respuesta de fondo.

PARÁGRAFO 2. Si las peticiones de documentos y/o de información por parte de otra autoridad o de los particulares no se resuelven dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, legalmente se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la SED no podrá negar la entrega de los documentos al peticionario y en consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

PARÁGRAFO 3. Salvo disposición legal, los conceptos emitidos por la SED como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme con el artículo 28 del CPACA.

PARÁGRAFO 4. Si un contratista presenta una solicitud durante la ejecución de su contrato y la SED no responde en un plazo de tres (3) meses desde el momento de la radicación, se entenderá que la respuesta es favorable para el contratista, de acuerdo con el silencio administrativo positivo. En este caso, el funcionario o funcionarios competentes para dar respuesta serán responsables en los términos de ley.

ARTÍCULO 24. UNIFICACIÓN DE LA RESPUESTA. Cuando en un solo escrito se realicen peticiones que involucren la competencia de distintas áreas de la entidad, se asignará la responsabilidad de generar una única respuesta a aquella dependencia que le corresponda la mayor parte de la solicitud.

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 deberá consolidar y enviar la respuesta.

Si se llegare a presentar un conflicto de competencias, donde ninguna oficina o área se considere competente, será el Despacho quien dirima la situación.

PARÁGRAFO 1. La dependencia responsable de generar la respuesta unificada solicitará de manera oportuna, a través del canal de comunicación que considere más expedito, la información requerida de las demás áreas. La comunicación debe indicar el término o fecha límite para aportar la respuesta, de tal forma que sea posible revisar y consolidar toda la información antes del vencimiento del plazo legal para responder.

PARÁGRAFO 2. Los funcionarios competentes de unificar, consolidar o dar respuesta, serán responsables disciplinariamente por retardar u omitir la respuesta correspondiente, en los términos del artículo 26 de la Ley 1952 de 2019, Código General Disciplinario.

Continuación de la Resolución No. **1946** de 2024 **26 AGO. 2025**

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

PARÁGRAFO 3. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la SED podrá dar una única respuesta, que publicará en la página web de la entidad y entregará copias de esta a quienes la soliciten.

ARTÍCULO 25. 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 al peticionario. La prueba de la comunicación o notificación será la guía suministrada por la empresa de correspondencia contratada por la entidad.

Para la generación de respuestas a peticiones se aplicarán los lineamientos y políticas establecidos en el Procedimiento de Gestión de Correspondencia de Salida, por lo tanto, toda respuesta a una petición debe ser radicada como una "salida" en el Sistema Integrado de Gestión Documental.

Cualquier solicitud radicada en la entidad que requiera una respuesta para el peticionario, no podrá ser finalizada en el Sistema Integrado de Gestión Documental con un traslado por competencia a otra dependencia. Asimismo, toda respuesta y/o comunicación que deba ser remitida a una entidad externa, deberá radicarse con una "salida".

PARÁGRAFO 1. Si se requiere la remisión de una misma comunicación o de una respuesta a varios destinatarios, en el Sistema Integrado de Gestión Documental se debe generar un radicado de salida diferente para cada destinatario y referenciar el número de radicación inicial de entrada, si aplica.

PARÁGRAFO 2. Será responsabilidad del área hacer llegar la respuesta o el oficio a la Oficina de Servicio al Ciudadano para realizar su entrega máximo 2 días después de haber generado el radicado de salida en el Sistema Integrado de Gestión Documental con su respectiva digitalización, de acuerdo con los lineamientos vigentes (planillas y horarios), de lo contrario será devuelto y la subsanación será responsabilidad del área que genera la respuesta.

PARÁGRAFO 3. En los documentos que sean enviados a la Oficina de Servicio al Ciudadano para gestionar su entrega, el área que genera el oficio debe garantizar que se cuente con la información necesaria para ello; al menos nombre, dirección completa y correo electrónico. La Oficina de Servicio al Ciudadano enviará la comunicación de acuerdo con lo registrado en la planilla entregada. Tratándose de peticiones anónimas, la dependencia debe realizar la gestión para la publicación en la página web de la entidad, de acuerdo con la normatividad vigente.

PARÁGRAFO 4. Para el caso de los envíos con destino a zonas rurales, el tiempo de entrega se contabilizará hasta el momento de la entrega del objeto postal en el punto de atención al público que corresponda, allí deberá mantenerse disponible durante mínimo 20 días, para que pueda ser recogido por el destinatario.

ARTÍCULO 26. PUBLICACIONES, COMUNICACIONES, CITACIONES Y NOTIFICACIONES. Los actos administrativos que expidan las dependencias de la Secretaría de Educación del Distrito que ameriten el cumplimiento de la publicación, comunicación y/o notificación según lo previsto en el artículo 65 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, deberán establecer en su parte resolutive, el área o dependencia que deberá publicar, comunicar o notificar el respectivo acto administrativo. En consecuencia, es deber de las dependencias señaladas en dichos actos administrativos, adelantar esta acción, mediante la publicación notificación o comunicación.

Continuación de la Resolución No. **1946** de 2024 **26 AGO. 2025**

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

Cuando la notificación deba realizarse en área rural, debe tenerse en cuenta el parágrafo 4 del artículo inmediatamente anterior de esta resolución 25 para evitar demoras del proceso de notificación

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

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.

PARÁGRAFO 1: La Oficina de Servicio al Ciudadano pone a disposición de las dependencias los medios de notificación, sin embargo, es responsabilidad de cada área designar a un funcionario público o contratista para que realice el seguimiento y gestión del proceso de notificación del acto administrativo, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento 05PD011 Notificación de Actos Administrativos y en cumplimiento de lo establecido en el CPACA.

ARTICULO 28. RECURSOS CONTRA LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS. Contra los actos administrativos definitivos que emita la SED, procederán los recursos de que tratan los artículos 74 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CAPÍTULO VI DOCUMENTOS SOMETIDOS A RESERVA

ARTÍCULO 29. ALCANCE. De forma enunciativa y no taxativa y de conformidad con lo previsto en el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015 o la que la sustituya o modifique, se consideran documentos sujetos a reserva, los siguientes:

- a) El secreto comercial o industrial.
- 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 los apoderados debidamente constituidos o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a ella.
- 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 30. RECHAZO DE PLANO EN DOCUMENTOS DE RESERVA. 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.

La decisión que rechaza esta solicitud deberá adoptarse mediante resolución motivada, ser notificada al peticionario y contra ella solo procede el recurso de insistencia, contemplado en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA).

Continuación de la Resolución No. **1946** de 2024

26 AGO. 2025

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

ARTÍCULO 31. RECURSO DE INSISTENCIA. El peticionario a quien se le rechace su solicitud de información por contener documentación sujeta a reserva podrá interponer recurso de insistencia por escrito, dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación del acto administrativo de rechazo.

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

1. La petición inicial radicada por el solicitante.
2. El acto administrativo que rechazó de plano la petición.
3. 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 extiende a otras piezas del expediente o actuación que no estén cubiertas expresamente por ella.

ARTÍCULO 32. 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, con competencia constitucional o legal 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 VII ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIADA

ARTÍCULO 33. ATENCIÓN PREFERENCIAL. La SED deberá contar con los medios necesarios para garantizar atención preferencial y prioritaria a ciudadanía que se encuentre en situaciones particulares o de vulnerabilidad y se dirige a niños, niñas o adolescentes, personas mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, con bebé en brazos, veteranos de la fuerza pública y a personal uniformado de la fuerza pública que, portando el uniforme, adelante trámites o presente solicitudes.

ARTÍCULO 34. ATENCIÓN DIFERENCIADA. La SED deberá adaptar la prestación del servicio público para atender las necesidades particulares de diversos grupos poblacionales, con el reconocimiento de sus diferencias y promoción de la equidad. Esto implica no solo ser amable y efectivo en la atención, sino también considerar factores como la edad, género, etnia, discapacidad, entre otros, para garantizar que la ciudadanía tenga acceso a servicios inclusivos y sin discriminación.

CAPÍTULO VIII OBLIGACIONES, DEBERES, PROHIBICIONES, FALTAS DISCIPLINARIAS E INCUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES

ARTÍCULO 35. OBLIGACIONES DE LOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS. Para efectos de un correcto trámite, seguimiento, respuesta y evaluación de los requerimientos, es obligación del funcionario o contratista responsable dar respuesta a la petición de forma oportuna, clara, precisa, de fondo y coherente con lo solicitado,

Continuación de la Resolución No. **1946** de 2024 **26 AGO. 2025**

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

registrar en el Sistema de Gestión Documental los redireccionamientos y respuestas, e indicar los datos de radicación y fecha.

ARTÍCULO 36. DEBERES DE LOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS. Todo servidor público o contratista a quien se le haya asignado una petición tiene el deber de actuar con imparcialidad, asegurar la garantía de los derechos de las personas, sin discriminación alguna y con respeto del orden de ingreso de solicitudes y peticiones, conforme lo dispone el Código General Disciplinario.

ARTÍCULO 37. PROHIBICIONES DE LOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS. Los funcionarios y contratistas de la SED no podrán negarse a recibir peticiones, en consecuencia, no podrán 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 funcionario o contratista 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 con lo dispuesto por el Código General Disciplinario.

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.

CAPÍTULO IX SEGUIMIENTO, SANCIONES Y VIGILANCIA

ARTÍCULO 38. SEGUIMIENTO. La Oficina de Servicio al Ciudadano es la encargada de registrar las solicitudes de la ciudadanía, para ser tramitadas ante las diferentes dependencias de la SED y hacer seguimiento a la oportunidad en la respuesta. Para tal efecto, dispondrá de los mecanismos o procedimientos internos para cumplir su función.

PARÁGRAFO 1. Sin perjuicio de lo anterior, la obligación de respuesta a las peticiones corresponde exclusivamente al área, funcionario o contratista al cual fue asignada la solicitud.

PARÁGRAFO 2. Para el pago de los honorarios de los contratistas, se debe contar con el paz y salvo expedido por la misma dependencia, en el que conste que no se ha vencido ninguna petición y que no cuenta con pendientes en los aplicativos correspondientes.

PARÁGRAFO 3. Para el caso de los funcionarios de carrera administrativa, estas disposiciones serán consideradas en los procesos de evaluación de desempeño.

PARÁGRAFO 4. 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 los aplicativos correspondientes.

Continuación de la Resolución No. **1946** de 2024

26 AGO. 2025

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

ARTÍCULO 39. VIGILANCIA. La Oficina de Control Interno será la encargada de realizar la vigilancia al cumplimiento de la presente resolución. En consecuencia, presentará semestralmente un informe al Despacho de la Secretaría de Educación del Distrito y solicitará a las dependencias correspondientes los planes de mejoramiento de acuerdo con los hallazgos identificados.

ARTÍCULO 40. DEFENSOR DEL CIUDADANO. Con el objeto de cumplir con sus funciones y ser vocero de la ciudadanía ante la Secretaría de Educación del Distrito, de manera independiente de los asuntos concernientes a las quejas recibidas, el Defensor del Ciudadano podrá emitir recomendaciones, propuestas o peticiones relacionadas con la actividad de la Entidad 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; sin embargo, no podrá solicitar información que esté sujeta a reserva.

CAPÍTULO X REMISIÓN, VIGENCIA Y DEROGATORIA

ARTÍCULO 41. REMISIÓN. Los aspectos no contemplados en la presente resolución se regirán por las Leyes 1437 de 2011, 1564 de 2012²¹, 1755 de 2015 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Asimismo, por los procedimientos de Gestión de Correspondencia de Entrada, Gestión Interna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF, Gestión de Correspondencia de Salida y demás lineamientos aplicables.

ARTÍCULO 42. PUBLICACIÓN: A través de la Oficina Asesora Jurídica, **GESTIONAR** la publicación del presente acto administrativo en el portal web de la Secretaría de Educación del Distrito y en el Registro Distrital.

ARTÍCULO 43. VIGENCIA Y DEROGATORIA. La presente resolución rige a partir del día siguiente a su publicación, de conformidad con lo previsto en numeral 2) del artículo 87 de la Ley 1437 de 2011 y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución No. 1140 del 21 de junio de 2016.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., el **26 AGO. 2025**

Isabel Segovia

ISABEL SEGOVIA OSPINA
Secretaria de Educación del Distrito

Gestión electrónica del documento:

Nombre	Cargo	Labor
José Emilio Lemus Mesa	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Revisó y Aprobó
Carmen Julia Guerrero Gamba	Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano	Revisó y Aprobó
Johanna Carolina Castaño González	Abogada Oficina Asesora Jurídica	Proyectó
Sandra Ximena Olaya Flórez	Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano	Proyectó
Alexandra Cortés Rodríguez	Auxiliar Administrativa Oficina de Servicio al Ciudadano	Proyectó
Luz Dary Perilla Moreno	Auxiliar Administrativa Oficina de Servicio al Ciudadano	Proyectó

²¹ "Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones"