

Bogotá, D.C., 16 de abril de 2020

Doctora  
**ISABEL ASTIASUAINZARRA GAITAN**  
Directora Local de Educación de Tunjuelito  
Calle 48 B Sur No. 27 -80

RADICACION CORRESPONDENCIA DE SALIDA	
	<b>I-2020-31839</b>
Fecha	2020-19-03
No. Referencia	I-2020-28769

Asunto: Concepto – Cierre de quejas.

Cordial saludo respetada directora.

De conformidad con su consulta del asunto, elevada mediante el radicado de la referencia, esta Oficina Asesora Jurídica procederá a emitir concepto, de acuerdo a sus funciones establecidas en los literales A y B<sup>1</sup> del artículo 8 del Decreto Distrital 330 de 2008, y en los términos del artículo 28 del CPACA, según el cual, por regla general, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas, no son de obligatorio cumplimiento o ejecución.

## 1. Consulta.

*“(...) amablemente solicito concepto jurídico para el cierre de los casos donde alguna de las partes involucradas sea el quejoso o querellado, ya no comparten espacio ni relaciones laborales, como quiera que se evidencie luego de revisada la planta de personal docente que alguno de los involucrados fue trasladado(a) a otra IED y Localidad”. (Sic)*

## 1. Marco Jurídico.

- 1.1. Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- 1.2. Ley 734 de 2002 “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
- 1.3. Decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se

---

<sup>1</sup> “Artículo 8º Oficina Asesora de Jurídica. Son funciones de la Oficina Asesora de Jurídica las siguientes:

- A. Asesorar y apoyar en materia jurídica al Despacho del Secretario y demás dependencias de la SED.
- B. Conceptuar sobre los asuntos de carácter jurídico que le sean consultados por las dependencias de la SED y apoyarlas en la resolución de recursos.”

toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.

## 2. Análisis.

- 1.1. Para responder las consultas se analizarán los siguientes temas: **i)** quejas ciudadanas y normatividad aplicable; **ii)** ampliación de términos para dar respuesta a peticiones, y **iii)** trámite al interior de la SED para atención de requerimientos de la ciudadanía.

### 2.1. Quejas ciudadanas y normatividad aplicable

El derecho fundamental de petición está consagrado constitucionalmente en el artículo 23, como garantía que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular.

En desarrollo de lo anterior, el Capítulo I del Título II de la **Ley 1437 de 2011**, referente al derecho de petición ante autoridades, prevé como una de sus modalidades presentar una queja ante la administración. Veamos:

*Artículo 13.- Toda persona tiene derecho de 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.*

*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. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se revuelva una situación jurídica, que se preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.*

*El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de presentación a través de abogado.*

*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.*

(...)

*Artículo 21.- Funcionario sin competencia. 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 cinco (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 remititorio 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 de la Petición por la autoridad competente.*

*Artículo 22.- Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. 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.*

*Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten. (Subrayado nuestro).*

Tal es la importancia del derecho de petición en sus distintas modalidades, que la **Ley 734 de 2002** - Código Disciplinario Único, prohíbe a todo servidor público “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”<sup>2</sup>.

Ahora bien, con respecto al contenido del derecho de petición, es pertinente acudir a lo expuesto por la Corte Constitucional en sentencia T-077 de 2018, en los siguientes términos:

*En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas<sup>[4]</sup>.*

Así las cosas, la queja como una de las modalidades del derecho fundamental de petición únicamente se satisface cuando, después de haber sido recibida se tramite internamente o se remita por competencia a la autoridad correspondiente, se emita un pronunciamiento claro, de fondo y congruente con lo solicitado dentro del término previsto en la ley, y se notifique de manera efectiva.

## 2.2. Ampliación de términos para dar respuesta a peticiones.

Con ocasión de la declaratoria de emergencia, se expiden una serie de normas tendientes a garantizar la continuidad en la prestación de servicios públicos esenciales evitando la propagación del virus, esto es, limitando el contacto entre servidores y ciudadanos.

Dentro de ese marco normativo, el 28 de marzo se profiere el **Decreto 491 de 2020**, “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”.

El artículo 5 de la norma en cita amplía los términos previstos en el artículo 14 de la **Ley 1437 de 2011** para atender peticiones que no tengan término especial, las

---

<sup>2</sup> Numeral 8, artículo 35.

de documentos, información y consulta en curso (ya radicadas ante alguna de las autoridades referidas en el artículo 1) o que se radiquen durante el Estado de Emergencia. Se cita:

*Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

*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 el presente artículo 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 en este artículo.*

*En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.*

*Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.* (Subrayado fuera del texto).

Sobre el particular debe advertirse que, la ampliación de términos únicamente cubija a las peticiones referidas en el artículo 5 del **Decreto 491 de 2020**; respecto a suspensión de términos y ampliación de vigencia de permisos, autorizaciones, certificados y licencias, existen otros artículos dentro del decreto y normas específicas.

### **2.3. Trámite al interior de la SED para atención de requerimientos de la ciudadanía.**

El Manual de Servicio a la Ciudadanía de la SED consagra como derechos de los ciudadanos, el de “presentar sus consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y recibir respuesta correcta y oportuna a las mismas”. Según el mismo manual **(i)** el ciclo del servicio se inicia cuando el ciudadano presenta ante la SED un requerimiento (queja, reclamo, una solicitud de información o el inicio de un trámite), en cualquiera de sus niveles de atención y por medio de cualquiera de sus canales, y dependiendo de la naturaleza del requerimiento, da respuesta inmediata o da inicio a la gestión interna con las áreas correspondientes en aras de proferir una respuesta, y **(ii)** el ciclo se cierra en el momento en el que el ciudadano recibe una respuesta que cumple con los parámetros de calidad, eficiencia y oportunidad.

Adicionalmente, la Secretaría de Educación cuenta con el Proceso denominado “Servicio Integral a la Ciudadanía V8” del cual se deriva el procedimiento sobre Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención, que se encuentra en Isolucion. Según lo allí dispuesto, sólo se finaliza la atención en el sistema si se atiende la solicitud.

En todo caso, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el Plan de anticorrupción y de atención al ciudadano.

### **3. Respuesta.**

De conformidad con lo expuesto hasta aquí, las quejas o manifestaciones de insatisfacción relacionadas con la conducta inadecuada del personal de la SED, constituyen una modalidad del derecho de petición, razón por la cual, deberán ser atendidas en los términos previstos en el artículo 13 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, y en el Decreto 491 de 2020 en vigencia del Estado de Emergencia Sanitaria.

Bajo ese entendido, no es dable finalizar el ciclo del servicio por razones distintas a la notificación de una respuesta que cumpla con los parámetros definidos por la ley y la jurisprudencia, así como con las políticas, planes y procedimientos de la Secretaría de Educación del Distrito.

Finalmente, recuerde que puede consultar los conceptos emitidos por la Oficina Asesora Jurídica en la página web de la Secretaría de Educación del Distrito, <http://www.educacionbogota.edu.co>, siguiendo la ruta: Transparencia y acceso a la información pública/ Normatividad / Conceptos Oficina Jurídica.

Atentamente,

**Original Firmado por  
FERNANDO AUGUSTO MEDINA GUTIÉRREZ**

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Revisó: María Camila Cótamo Jaimes – Abogada Oficina Asesora Jurídica.

Proyectó: Paula Andrea Ballesteros Avellaneda – Abogada Oficina Asesora Jurídica.