



## MEMORANDO

**PARA:** NARDA LIZETH RODRIGUEZ  
Jefe de Oficina de Servicio al Ciudadano (E)

**DE:** JULIÁN FABRIZIO HUÉRFANO ARDILA  
Jefe de Oficina Asesora Jurídica

**ASUNTO:** Rad. I-2022-122168. Consulta sobre la validez jurídica de las solicitudes externas ingresadas por correo electrónico sin registro formal en SIGA o FUT.

**FECHA:** 25 de noviembre de 2022

Cordial saludo doctora Narda,

Hemos recibido la comunicación radicada con el memorando del asunto, en la cual Usted realiza las siguientes preguntas:

### 1. Consulta

*“De acuerdo con lo establecido en el literal (E) del Artículo 42 del Decreto Distrital 310 de 2022, la Oficina de Servicio al Ciudadano tiene el deber funcional de registrar las solicitudes de las y los ciudadanos para ser tramitadas ante las diferentes dependencias de la SED y hacer seguimiento de la oportunidad en la respuesta*

*(...)*

*Así pues, en aras de mitigar el riesgo de daño antijurídico al que puede conducir la situación descrita mediante la formulación de un plan de mejoramiento que corrija el riesgo advertido, se hace necesario que, en virtud de las funciones reglamentarias que le fueron asignadas a través de los literales A y B del Artículo 8 del Decreto Distrital 310 de 2022, nos ayude a aclarar mediante su concepto las siguientes cuestiones:*

*(i) Una solicitud ingresada a la Entidad a través de correo electrónico, sin que medie su registro en el SIGA y/o el FUT, obliga jurídicamente a responderla según los tiempos que para cada materia define la ley, habida cuenta de que respecto de aquella no existe un registro de su ingreso en los sistemas de información de la SED.*

*ii) Cuál debe ser la acción, forma y oportunidad realizable por parte del destinatario (servidor público o contratistas de la SED) de una solicitud ingresada por medio de correo electrónico, no registrada en los sistemas de información institucional, para registrarla en el SIGA, de manera informada a la OSC, y permitir así permitir que esta dependencia pueda realizar su deber funcional consagrado en el Literal E del Artículo 42 del Decreto Distrital 310 de 2022.*

*iii) Cuál debe ser la forma jurídicamente apropiada para adoptar y comunicar el mecanismo de mitigación del riesgo descrito en esta consulta: Resolución; Directiva, Memorando, etc.*

iv) *Cuál debe ser la dependencia de la SED facultada reglamentariamente para adoptar y comunicar el mecanismo de mitigación del riesgo descrito en esta consulta*

## 2. Consideraciones.

E atención a su consulta, debe señalarse en primer lugar que, en virtud el artículo 23 de la Constitución Política y el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre la misma.

De igual manera, el inciso segundo del citado artículo 13 establece que las actuaciones que inicien las personas ante las autoridades implican el ejercicio del derecho de petición.

Por su parte, el artículo 14 ibídem respecto de los términos de respuesta para resolver las modalidades de peticiones dispone que:

- Salvo norma legal especial, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- 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.

Sobre la presentación y radicación de peticiones el artículo 15 ibídem señala que estas podrán presentarse verbalmente y, deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, las cuales tendrán como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos.

Adicionalmente, el artículo 22 del CPACA establece que 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.

En atención a lo dispuesto en el artículo citado previamente, se expidió la Resolución No. 1140 del 21 de junio de 2016 “por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones ante la Secretaría de Educación del Distrito”, estableciendo en el artículo 7° que ***“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 (...).”***

Así mismo, el artículo 18 de la resolución en comento, en relación con la presentación y radicación de peticiones, dispuso:

***“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 deben hacer a través del correo [sedcontactenos@educacionbogota.gov.co](mailto:sedcontactenos@educacionbogota.gov.co).*”**

***Parágrafo 2. Los funcionarios y contratista 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”***

### 3. Respuesta

***(i) Una solicitud ingresada a la Entidad a través de correo electrónico, sin que medie su registro en el SIGA y/o el FUT, obliga jurídicamente a responderla según los tiempos que para cada materia define la ley, habida cuenta de que respecto de aquella no existe un registro de su ingreso en los sistemas de información de la SED.***

Es importante tener presente que cualquier actuación que inicie una persona natural o jurídica ante una entidad pública incluidos los iniciados por medios electrónicos, implican el ejercicio del derecho de petición, y por ende, debe darse respuesta atendiendo los términos que establece el artículo 14 del CPACA, a partir de la fecha de recepción por parte de la entidad.

Es importante señalar que, cuando los servidores públicos o contratistas de la SED, reciben vía correo electrónico una petición deben remitirla de manera inmediata a la Oficina de Servicio al Ciudadano para que sea registrada en el sistema de información de la entidad, en atención a lo dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 18 de la Resolución 1140 de 2016 expedida por la Secretaría de Educación del Distrito.

***ii)Cuál debe ser la acción, forma y oportunidad realizable por parte del destinatario (servidor público o contratistas de la SED) de una solicitud ingresada por medio de correo electrónico, no registrada en los sistemas de información institucional, para registrarla en el SIGA, de manera informada a la OSC, y permitir así permitir que esta dependencia pueda realizar su deber funcional consagrado en el Literal E del Artículo 42 del Decreto Distrital 310 de 2022.***

Se reitera que de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 18 de la Resolución 1140 de 2016 expedida por la Secretaría de Educación del Distrito, cuando los servidores públicos o contratistas de la SED, reciban vía correo electrónico una petición deben remitirla de

“manera inmediata” a la Oficina de Servicio al Ciudadano para que sea registrada en el sistema de información de la entidad.

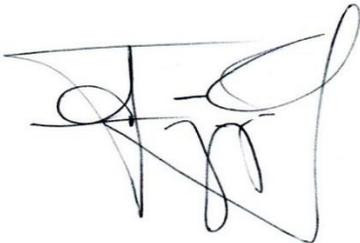
**iii) Cuál debe ser la forma jurídicamente apropiada para adoptar y comunicar el mecanismo de mitigación del riesgo descrito en esta consulta: Resolución; Directiva, Memorando, etc.**

**iv) Cuál debe ser la dependencia de la SED facultada reglamentariamente para adoptar y comunicar el mecanismo de mitigación del riesgo descrito en esta consulta**

La Secretaría de Educación del Distrito reglamentó mediante la citada Resolución No. 1140 de 2016 el trámite interno para atender las peticiones que se presenten ante la entidad; así las cosas, en caso de que la Oficina de Servicio al Ciudadano como administradora del servicio de correspondencia de la SED evidencie que los servidores y/o contratistas no están dando cumplimiento a lo dispuesto en la citada resolución debe plantear los mecanismos para que dicha situación no se siga presentando.

Cualquier aclaración adicional con gusto será atendida.

Atentamente,



**JULIÁN FABRIZIO HUÉRFANO ARDILA**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Revisó: Alexander Díaz Umaña, Abogado Oficina Asesora Jurídica  
Elaboró: Lida Mayerly Díaz Velandia. Abogada Oficina Asesora Jurídica