

1.8.3.1.20

Tunja, 26 de diciembre de 2025

Señor(A)
ANÓNIMO



BOY2025ER067922
BOY2025EE062792

Asunto: RESPUESTA A REQUERIMIENTO BOY2025ER067922

En atención a la comunicación anónima recibida, mediante la cual se exponen presuntas inconformidades relacionadas con la atención brindada en distintas dependencias de la Secretaría de Educación, es preciso efectuar las siguientes consideraciones:

En primer lugar, esta Secretaría reconoce que, de conformidad con el artículo 2 de la Constitución Política, las autoridades públicas están instituidas para servir a la comunidad, garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Carta, y asegurar la prestación continua y eficiente de los servicios a su cargo. Así mismo, el artículo 209 Superior establece que la función administrativa se desarrolla con fundamento, entre otros, en los principios de eficacia, eficiencia, celeridad, imparcialidad y publicidad, los cuales orientan de manera permanente la actuación de las entidades del Estado.

En desarrollo de dichos mandatos constitucionales, la Ley 1437 de 2011 –Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo– dispone en su artículo 3 que las autoridades deben garantizar una atención respetuosa, oportuna y efectiva a los ciudadanos, así como resolver de fondo las solicitudes que se presenten, dentro de los términos legales y con motivación suficiente. De igual forma, el artículo 7 ibídem impone a las entidades públicas el deber de facilitar el acceso a la información, orientar adecuadamente a los usuarios y adoptar mecanismos que permitan una atención eficiente, sin que ello implique desconocer los canales presenciales cuando estos resulten necesarios.

En relación con los canales de atención, es importante precisar que la implementación de medios virtuales o digitales —como el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) o aplicaciones de mensajería— responde a las políticas de eficiencia administrativa, no obstante, tales mecanismos no eximen a la entidad del deber de brindar respuestas claras, completas, congruentes y de fondo, ni pueden convertirse en barreras que limiten el derecho fundamental de petición.

Ahora bien, frente a las manifestaciones relacionadas con la atención presencial en determinadas dependencias, se aclara que la prestación del servicio está sujeta a horarios establecidos, permisos legalmente concedidos y a la organización interna del trabajo administrativo, conforme a la normativa laboral y al régimen de la función pública. El otorgamiento de permisos, licencias o ausencias temporales a los servidores públicos se encuentra regulado por la ley y no constituye, por sí mismo, un incumplimiento funcional. Sin

perjuicio de lo anterior, esta Secretaría reitera que tales situaciones deben gestionarse de manera que no se afecte la continuidad del servicio ni se desconozcan los derechos de los usuarios.

Respecto de las apreciaciones generales sobre el cumplimiento de funciones por parte de directivos docentes y docentes en las instituciones educativas, resulta necesario señalar que cualquier presunta irregularidad disciplinaria o administrativa debe ser puesta en conocimiento de las autoridades competentes a través de los canales formales establecidos, con el fin de garantizar el debido proceso, la presunción de inocencia y el derecho de defensa, conforme a lo dispuesto en los artículos 29 de la Constitución Política y en la Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario). La jurisprudencia constitucional ha sido clara en indicar que las responsabilidades individuales no pueden presumirse ni generalizarse sin un procedimiento previo y las pruebas correspondientes (Corte Constitucional, sentencias C-948 de 2002 y T-091 de 2018).

Finalmente, esta Secretaría reitera su compromiso con la mejora continua de los procesos de atención al ciudadano, la transparencia administrativa y el fortalecimiento de los canales de comunicación institucional. En ese sentido, se continuará realizando el seguimiento permanente a los mecanismos de atención, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y adoptar las medidas administrativas a que haya lugar, dentro del marco constitucional y legal vigente. Así mismo, se informa que, con el fin de garantizar una respuesta clara, adecuada y de fondo, se invita a remitir la correspondiente petición mediante usuario asignado, en ejercicio del derecho fundamental de petición.

Se deja constancia de que, al tratarse de una comunicación anónima, no es posible realizar actuaciones administrativas particulares ni brindar respuestas individualizadas, sin perjuicio de la atención general que se ha efectuado en los términos aquí expuestos.

Agradezco su atención.

Atentamente,



CLAUDIA IDALY AVILA TIBACUY

Subdirectora
Talento Humano

Proyectó: ANA MILENA MORENO RINCÓN
Revisó: CLAUDIA IDALY AVILA TIBACUY

Anexos: