

CIRCULAR No. 00157

1700

Ibagué, 06 de Abril de 2026

PARA: Directores, Jefes de Área, Funcionarios de Planta y Contratistas

ASUNTO: Respuesta oportuna a los Derechos de Petición – Aplicativo SAC

En mi calidad de Secretario de Educación Municipal y como autoridad garante del Derecho Fundamental a la Educación en el Municipio de Ibagué, me permito recordar a todos los servidores públicos y contratistas de esta Secretaría la obligación de atender, tramitar y responder de manera oportuna los derechos de petición que les sean asignados.

El derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por la Ley 1755 de 2015, no es de carácter discrecional. Su incumplimiento constituye una vulneración directa de un derecho fundamental. En consecuencia, la inobservancia de los términos legales establecidos en el artículo 14 de la citada ley, así como la omisión o retardo en las respuestas, configura falta disciplinaria, conforme a lo dispuesto en sus artículos 31 y 35.

Se advierte que la responsabilidad por el trámite y respuesta de las peticiones es individual, por lo que cualquier incumplimiento dará lugar a las actuaciones correspondientes por parte de los entes de control, sin perjuicio de las acciones adicionales a que haya lugar.

La omisión o respuesta extemporánea conlleva consecuencias graves, entre ellas:

- Acciones de tutela con órdenes judiciales de cumplimiento inmediato.
- Investigaciones disciplinarias que pueden derivar en sanciones como suspensión o destitución.
- Incidentes de desacato con imposición de arresto y multas.
- Configuración del silencio administrativo positivo en los casos previstos por la ley.
- Eventuales responsabilidades fiscales, civiles y penales.

De igual forma, el cumplimiento en los tiempos de respuesta impacta directamente los indicadores de gestión y la imagen institucional ante el Ministerio de Educación Nacional, que realiza seguimiento periódico a través del Sistema de Atención al Ciudadano – (SAC v2), evaluando la oportunidad en la gestión de las peticiones.



www.ibague.gov.co

Adicionalmente, se resalta que la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos constituye una manifestación del compromiso institucional con la comunidad, así como del respeto por los derechos de los ciudadanos y su participación en la gestión pública.

En relación con la asignación de requerimientos en el aplicativo SAC, se recuerda que aquellos que no sean de competencia del funcionario deberán ser devueltos dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su asignación. En caso contrario, se entenderá como asumida la responsabilidad de su trámite. Por lo anterior, se recomienda realizar la revisión diaria del sistema, con el fin de garantizar una gestión eficiente y oportuna.

Desde esta perspectiva, es fundamental que cada dependencia y funcionario revise permanentemente el estado de las solicitudes, en especial aquellas próximas a vencerse o vencidas, y adopte las acciones necesarias para asegurar respuestas de fondo dentro de los términos legales.

La adecuada gestión de las peticiones fortalece la confianza institucional y materializa el principio de buena administración. Si bien se reconocen las cargas laborales existentes, es deber de todos priorizar la organización interna y la atención diligente de los requerimientos ciudadanos.

Finalmente, esta Secretaría continuará promoviendo acciones de mejora en los procesos internos, fortaleciendo el trabajo en equipo y generando espacios de acompañamiento. Para tal efecto, se cuenta con el apoyo del Grupo de Atención al Ciudadano, el cual brindará asesoría en la gestión de las peticiones a través del aplicativo SAC.

Atentamente,



DIEGO FERNANDO GUZMAN GARCIA
Secretario de educación

Proyectó: Erika María Lozano Arias 

