

CIRCULAR No.

0077

700.40.10

Yopal Casanare, 26 de febrero de 2026

PARA: Funcionarios de la Secretaría de Educación Departamental de Casanare.

ASUNTO: Lineamientos para el fortalecimiento de la atención al usuario y servicio al ciudadano de la Secretaría de Educación.

Cordial saludo,

En el marco de mis funciones como Secretario de Educación del Departamento de Casanare, en cumplimiento de los principios que rigen la función administrativa consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, la Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 1755 de 2015 sobre derecho de petición, y en armonía con los lineamientos de servicio al ciudadano establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, esta Secretaría de Educación reitera la importancia de garantizar una atención oportuna, respetuosa, clara y eficiente a todos los usuarios que acuden a la Secretaría de Educación.

La atención al usuario no constituye únicamente un trámite administrativo, sino un deber institucional orientado a la garantía de derechos, especialmente en el sector educativo, donde confluyen estudiantes, padres de familia, docentes, directivos y ciudadanía en general.

En consecuencia, toda interacción presencial, telefónica, virtual o escrita deberá caracterizarse por el respeto, la amabilidad, la imparcialidad, la disposición de servicio y la orientación clara frente a los procedimientos institucionales.

Se recuerda que los términos legales para responder peticiones, quejas, reclamos y solicitudes deben cumplirse estrictamente, evitando dilaciones injustificadas. Cada dependencia es responsable de realizar el seguimiento interno oportuno, garantizar respuestas de fondo, motivadas y comprensibles, y mantener coherencia entre la información suministrada y la normatividad vigente.

De igual manera, es obligación de todos los servidores públicos brindar orientación adecuada cuando el asunto no sea de su competencia, direccionando correctamente al usuario hacia la dependencia correspondiente, evitando trámites innecesarios o respuestas ambiguas que puedan generar inconformidad o vulneración de derechos.

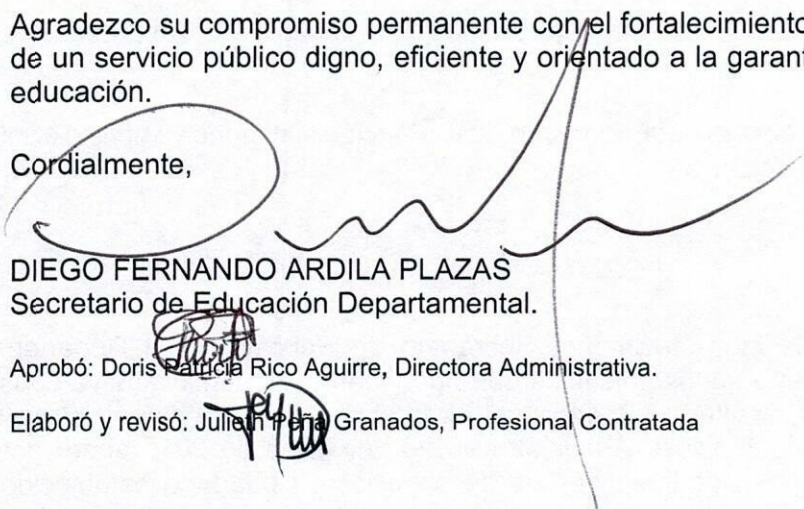
0077

La calidad en la atención al ciudadano impacta directamente en la confianza institucional, la transparencia administrativa y la imagen de la Secretaría de Educación ante la comunidad.

Por ello, se exhorta a todos los funcionarios a fortalecer una cultura organizacional centrada en el servicio, la empatía, la responsabilidad y la mejora continua.

Agradezco su compromiso permanente con el fortalecimiento institucional y con la prestación de un servicio público digno, eficiente y orientado a la garantía del derecho fundamental a la educación.

Cordialmente,



**DIEGO FERNANDO ARDILA PLAZAS**  
Secretario de Educación Departamental.

Aprobó: Doris Patricia Rico Aguirre, Directora Administrativa.

Elaboró y revisó: Julián Peña Granados, Profesional Contratada