

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	No. Consecutivo: 348
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Código TRD: 4000	SERIE/Subserie: Circulares / Circulares Informativas Código SERIE/Subserie (TRD): 4000.14/4000.14.2

**CIRCULAR N° 348**

**DE:** SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BUCARAMANGA

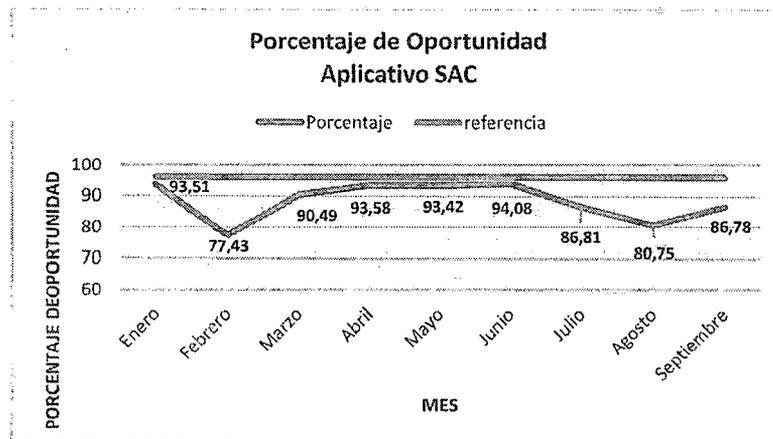
**PARA:** FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BUCARAMANGA

**ASUNTO:** ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA POR PARTE DE FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

**FECHA:** BUCARAMANGA, 17 DE OCTUBRE DE 2024

Reciban un cordial saludo,

El reciente informe del Ministerio de Educación Nacional sobre la medición del desempeño de la Secretaría de Educación Municipal en el aplicativo Sistema de Atención al Ciudadano (SAC v2) arrojó resultados preocupantes en lo que corresponde a la vigencia 2024:

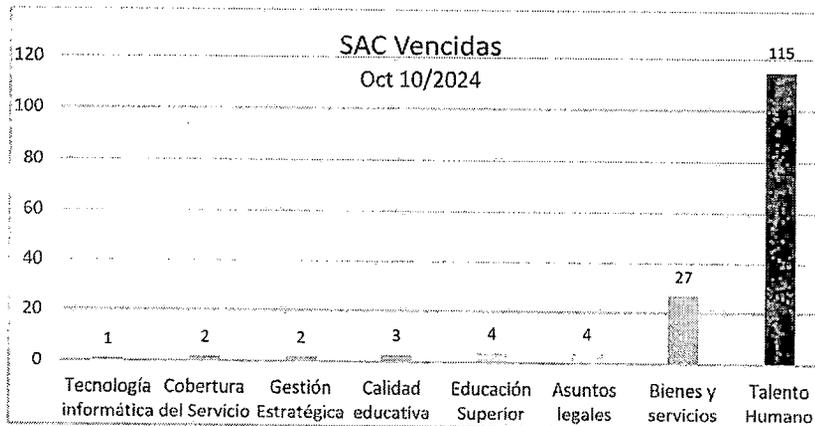


Específicamente durante el mes de septiembre se debían atender 2572 requerimientos de los cuales solo se atendieron 2232, obteniendo un porcentaje de oportunidad del 86.78%, ocupando a nivel nacional el puesto 66 de 74.

Adicionalmente, se muestra a continuación un consolidado de asignaciones vencidas por macroproceso, con corte a 10 de octubre de 2024:



DEPENDENCIA: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	No. Consecutivo: 348
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Código TRD: 4000	SERIE/Subserie: Circulares / Circulares Informativas Código SERIE/Subserie (TRD): 4000.14/4000.14.2



Es importante recordarles que la Secretaría de Educación del municipio de Bucaramanga cuenta con dos sistemas de atención a la ciudadanía en los cuales se puede radicar cualquier tipo de trámite, consulta, petición, queja, reclamo, felicitación o sugerencia y por de los cuales los funcionarios de planta y contratistas de la entidad deben atender oportunamente las solicitudes recibidas, dando respuesta de calidad y en lenguaje claro. Estos sistemas son:

- I. **SAC 2.0:** En la Alcaldía de Bucaramanga, solo la Secretaría de Educación cuenta con esta plataforma y su administración está a cargo del Ministerio de Educación Nacional. A través del SAC se realizan los siguientes trámites:
  1. Atender las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones, que radica la ciudadanía en general, las cuales deberán ser atendidas según lo establecen la ley y luego el Decreto 1166 de 2016 y la Ley 1755 de 2015, ajustada durante la vigencia del estado de emergencia, por el Decreto 491 de 2020, según disposición del gobierno nacional.
  2. Enviar correspondencia externa a ciudadanos o instituciones, garantizando la generación de un radicado con código de barras, trazabilidad de la comunicación oficial enviada y facilidad para la consulta posterior, en caso de ser requerida.
  3. Enviar y recibir correspondencia interna entre funcionarios o dependencias pertenecientes a la Secretaría de Educación.
  
- II. **SISTEMA GSC:** Es la plataforma propia de la Alcaldía de Bucaramanga administrada por la Oficina TIC. A través de esta plataforma se realizan los siguientes trámites:
  1. Atender las peticiones, quejas, reclamos denuncias, sugerencias y felicitaciones que radica la ciudadanía en general, las cuales deberán ser atendidas según lo establece la Ley 1755 de 2015, ajustada durante la vigencia del estado de emergencia, por el Decreto 491 de 2020 según disposición del gobierno nacional.
  2. Generar los consecutivos para circulares, para correspondencia externa, como también comunicaciones internas entre dependencias de la alcaldía según el aplicativo GSC, de acuerdo con las tablas de retención documental establecidas

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	No. Consecutivo: 348
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Código TRD: 4000	SERIE/Subserie: Circulares / Circulares Informativas Código SERIE/Subserie (TRD): 4000.14/4000.14.2

en la Alcaldía. Realizar el procedimiento de generación de consecutivos desde la plataforma, evita el seguimiento manual de la numeración y agiliza la consulta para cuando esta se requiere. Así mismo, para radicar documentos en otras secretarías u oficinas, es necesario que además de la comunicación firmada, sus adjuntos sean cargados a la plataforma.

3. Dar respuesta oportuna a la correspondencia interna recibida desde otras secretarías u oficinas de la administración municipal.
4. Recibir la correspondencia externa que es radicada en Ventanilla de la Secretaría Administrativa y asignada a la Secretaría de Educación, para respuesta dentro de los tiempos establecidos.

Por otra parte, con el objetivo de responder las comunicaciones con el estándar de calidad se solicita que cumplan los requisitos fundamentales de oportunidad, claridad, pertinencia y congruencia con lo solicitado, manejo de lenguaje claro, respuestas de fondo, envío de los soportes relacionados en la comunicación, así como que las respuestas sean puestas en conocimiento del peticionario.

Se recuerda a través de esta circular la importancia para los servidores públicos del cumplimiento del artículo 31 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por Ley 1755 que establece la falta disciplinaria por la no atención a las peticiones y a los términos para resolverlas; y del numeral octavo del artículo 35 del Código Disciplinario Único, ley 734 de 2002, que presupone como prohibición para el servidor público el omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los ciudadanos.

A partir de la fecha se advierte que de seguir incumpliendo con esta obligación del funcionario público, se procederá de acuerdo con la norma.

En atención a lo anterior, solicito su compromiso tendiente a implementar las acciones necesarias al interior de los distintos macroprocesos con el fin de evitar el vencimiento de los requerimientos en el trámite, para lo cual he ordenado un seguimiento riguroso a cada uno de los líderes, con el fin de garantizar el derecho fundamental de los ciudadanos, mejorar la imagen y reputación de nuestra Secretaría.

Agradezco la gestión y el compromiso de cada uno de ustedes.

Atentamente,



Martha Cecilia Guarín Lizcano  
Secretaria de Educación

Revisó: Alix Cecilia Chinchilla Rueda – Subsecretaria de Educación   
Proyectó: Diana V. Galvis Cano – CPS Profesional Especializada   
Proyectó: Dora Mejía Guarín – CPS Profesional Especializada 