



DEPENDENCIA: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	No. Consecutivo 469
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Código TRD:4000	SERIE/Subserie: CIRCULARES / Circulares Informativas Código Serie/Subserie (TRD) 4000.14 / 4000.14.2

### CIRCULAR No. 469 del 2024

Bucaramanga, 12 de noviembre de 2024

**DE:** SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BUCARAMANGA

**PARA:** COMUNIDAD EDUCATIVA (RECTORES, DIRECTIVOS DOCENTES, DOCENTES ORIENTADORES Y DOCENTES DE AULA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS OFICIALES DE BUCARAMANGA, CIUDADANÍA EN GENERAL

**ASUNTO:** INVITACIÓN A LA UTILIZACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN ELECTRÓNICA AL CIUDADANO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BUCARAMANGA.

Reciban un respetado saludo,

La Secretaría de Educación de Bucaramanga, se permite informar a los Docentes, Directivos Docentes y Comunidad educativa en general que en virtud de la ley 1755 de 2015 por la cual se regula el derecho fundamental de petición, la entidad cuenta con 2 plataformas tecnológicas para la radicación y tramite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, dichas plataformas permiten realizar la gestión de una forma rápida y efectiva en los tramites que la ciudadanía quiera elevar a la Secretaría de Educación de Bucaramanga sin salir de casa o lugar de trabajo.

Estas son:

**SAC** - se puede acceder por medio del link:

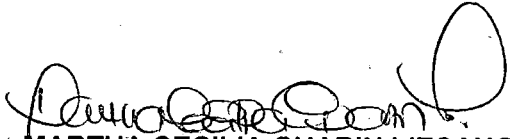
[https://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app\\_Login/?sec=12](https://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=12),

**GSC PQR:** <https://pqr.bucaramanga.gov.co/Default.aspx?id=LopM78G2wq78-vC4zXaS>

Se hace envío de archivo adjunto el cual contiene indicaciones para la radicación y consulta de las peticiones de la ciudadanía y comunidad educativa en los sistemas SAC Y GSC

Por lo anterior se invita a las Instituciones Educativas Oficiales para que promuevan la utilización de las plataformas tecnológicas en cuanto a la radicación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se quieran elevar a la Secretaría de Educación de Bucaramanga, en tal sentido las Instituciones Educativas deben hacer publicación y socialización de las indicaciones con los Docentes, Directivos Docentes y Comunidad Educativa en general. De la misma manera se debe enviar evidencia de la gestión de socialización y publicaciones hasta el día 15 de noviembre al correo: [jgomez@bucaramanga.gov.co](mailto:jgomez@bucaramanga.gov.co)

Atentamente,

  
**MARTHA CECILIA GUARÍN LIZCANO**  
Secretaria de Educación de Bucaramanga

Proyectó: Jimmy Alejandro Gómez: Profesional Universitario (E) Atención al Ciudadano.  
Revisó aspectos jurídicos: Fredy Fabián Suarez – Profesional Especializado.  
Revisó: Alix Cecilia Chinchilla – Subsecretaría de Educación.

# SECRETARIA DE EDUCACION DE BUCARAMANGA - SEB

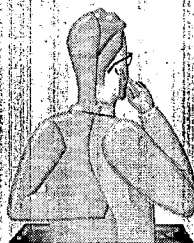
radicación de peticiones, quejas, reclamos y  
sugerencias ante la SEB

## Plataformas para atención al ciudadano

Actualmente la Secretaría de Educación de Bucaramanga cuenta con 2 plataformas tecnológicas para atención al ciudadano por medio de las cuales se da trámite y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que eleva la ciudadanía a la SEB.

**SAC :**

*Sistema de  
Atención al  
Ciudadano*



**GSC:**

*Gestión de Solicitudes  
del Ciudadano*

Estas plataformas tecnológicas permite mejorar los procesos para atender a los ciudadanos en sus trámites de consultas, quejas y solicitudes de una forma rápida y efectiva, sin salir de casa o lugar de trabajo.

# SAC - SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO



Se puede acceder a través del siguiente link:

<https://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app/Login?sec=12>

1. Una vez se encuentre en la pagina del SAC se puede ingresar con el usuario en caso de no tenerlo se debe crear para esto se da clic en **registrarse**
2. Una vez se desplegué el formulario de registro se debe seleccionar si es persona natural o jurídica

## SAC:

### Persona natural - ciudadano

3. se debe disponer a diligenciar los datos que solicita el formulario como los son los datos personales, de ubicación y de ingreso al sistema, esto dado que el ciudadano o empresa tendrá usuario propio para gestionar las solicitudes con la SEB. Esto en caso de no tener usuario creado

## SAC: Persona natural - ciudadano

4. Datos de ubicación: se debe suministrar un correo electrónico electrónico y seleccionar la notificación email ya que por medio de este llegarán las respuestas emitidas por parte de la SEB.

Se debe proceder a diligenciar los demás datos personales

DATOS DE UBICACION

CORREO ELECTRONICO * DEPARTAMENTO CORRESPONDENCIA * DIRECCION * TELÉFONO	SELECCIONAR	NOTIFICACION EMAIL * MUNICIPIO CORRESPONDENCIA * COMPLEMENTO DIRECCION	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SELECCIONAR
---	-------------	--	---

## SAC: Persona natural - ciudadano

5. Datos de ingreso: se debe proceder a crear el usuario, contraseña, confirmar su contraseña y la autorización para el tratamiento de datos personales. Para el usuario, puede crearlo con su nombre o lo que usted crea conveniente y debe colocar la contraseña con la cual desea ingresar al SAC y confirmarla

DATOS DE INGRESO AL SISTEMA

USUARIO * CONTRASEÑA * CONFIRMAR CONTRASEÑA * Autorización para el tratamiento de datos personales *	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
---	--

Campos obligatorios

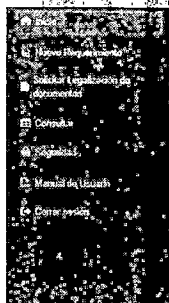
6. Después de incluir todos los datos, se debe ir a la parte superior seleccionar agregar.

Deberá salir una leyenda que dice se creó con éxito.

## SAC:

### Radicación de solicitudes

Una vez creado el usuario y contraseña podrá ingresar y registrar la petición, queja, reclamo o sugerencia de la siguiente manera. Para esto se tiene 2 opciones



Bienvenido al Sist



Una vez ingresemos a nuevo requerimiento o radicar un PQRS, se debe diligenciar los espacios de tipo de requerimiento, el asunto y el contenido, este último es una redacción de lo que se quiere solicitar, luego selecciona adjuntar y guardar.

En caso de querer subir un oficio o adjuntar algún documento, para esto se debe seleccionar en agregar archivos e iniciar carga y por ultimo seleccionamos adjuntar y guardar.

Seguimiento a radicados: se recuerda que se debe tomar nota del numero de radicado para hacer seguimiento por medio de la misma pagina SAC



## SAC:

### Otra alternativa para ingresar

otra forma de ingresar es por la pagina web de la SEB [www.seb.gov.co](http://www.seb.gov.co) cuando se ingrese a la pagina seleccionamos la pestaña de atención al ciudadano y luego a SAC y legalizaciones.



Atención al Ciudadano Publicaciones y Descargas Secretaría de Educación Trámites **Atención al Ciudadano** Educación Contratación Talento



Una vez realizado lo anterior aparecerá otra pagina que en la parte superior dice SAC, consultas, quejas, reclamos y legalizaciones. Se debe dirigir a la parte inferior un botón que dice ingrese aquí.

Después podrá acceder al ingreso del SAC.

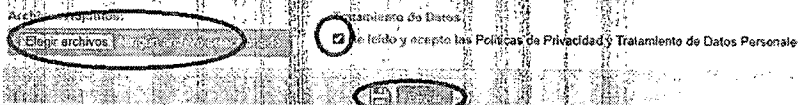
# GSC REGISTRAR PQRSD PAGINA WEB DE LA ALCALDIA BUCARAMANGA



Se puede acceder a través de siguiente link:

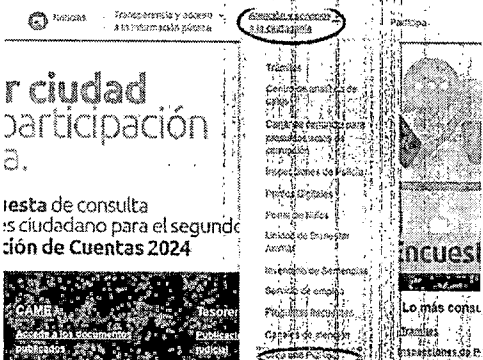
<https://pqr.bucaramanga.gov.co/Default.aspx?id=LopM78G2wq78-vC4zXaS>

1. En la parte inferior de la pagina se debe seleccionar registrar solicitud.
2. Al desplegarse el formulario, se debe diligenciar los datos que se solicitan.
3. Es importante en la parte superior del formulario seleccionar el tipo de solicitud segun sea el caso: denuncia, felicitación, invitación, petición de documentos, petición de información etc.
4. Seleccionar el medio de respuesta: correo electrónico, dirección de correspondencia, consulta web.
5. En la descripción, se debe redactar la solicitud y en caso de que se quiera cargar un oficio o solicitud por escrito, se seleccionara elegir archivos, con esta opción se cargara la solicitud.
6. Seleccionar el tratamiento de datos y luego enviar



# OTRA ALTERNATIVA PQRSD PAGINA DE LA ALCALDIA

1. Se debe ingresar a la pagina web de la alcaldía [www.bucaramanga.gov.co](http://www.bucaramanga.gov.co)
2. Se selecciona la pestaña de atención y servicios a la ciudadanía y en la parte inferior se selecciona crear una PQRSD



3. Luego aparece una sección que dice: Bienvenido al portal de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.
4. Se debe dirigir en la parte inferior y seleccionar la opción **CREAR UNA PQRSD**



al

