

PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN PÚBLICA		No. Consecutivo C-SEB-DESP351-2021
Macroproceso: DESPACHO SECRETARÍA / SUBSECRETARÍA	Código General 4000	Código Serie/Subserie (TRD): 4000-58,01

CIRCULAR No. 351

DE: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL

PARA: FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE BUCARAMANGA

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

FECHA: 21 DE SEPTIEMBRE DE 2021

Reciban un cordial saludo,

La Secretaría de Educación del Municipio de Bucaramanga cuenta con 2 sistemas de atención a la ciudadanía en donde los usuarios radican cualquier trámite, consulta, petición, queja, reclamo, felicitación o sugerencia y por medio de los cuales los funcionarios de planta y contratistas de la entidad deben atender oportunamente las solicitudes recibidas, dando respuestas de calidad y en lenguaje claro. Estos sistemas son:

SAC 2.0: Dentro de la Alcaldía Municipal, 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 puede:

1. Atender las Peticiones, trámites, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones que radica la ciudadanía en general, las cuales deberán ser atendidas según lo establecen 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.
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.

SISTEMA GSC: Es la plataforma propia de la Alcaldía de Bucaramanga y es administrada por la Oficina de las TIC. A través de esta plataforma se realizan las siguientes acciones:

1. Atender las Peticiones, trámites, 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.
2. Generar los consecutivos para circulares, para correspondencia externa, como también las comunicaciones internas entre dependencias de la Alcaldía según fue solicitado en la Circular C-SA4-221 expedida por la Secretaría Administrativa, de acuerdo a las tablas de retención documental establecidas en la Alcaldía Municipal. 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.

PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN PÚBLICA		No. Consecutivo C-SEB-DESP351-2021
Macroproceso: DESPACHO SECRETARÍA / SUBSECRETARÍA	Código General 4000	Código Serie/Subserie (TRD): 4000-58,01

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.

Aunado a los procedimientos que se realizan por cada una de las plataformas, se hace indispensable que las respuestas emitidas desde las diferentes dependencias, cuenten con los soportes adjuntos que se mencionen en las comunicaciones enviadas.

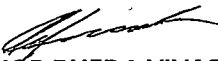
Por otro lado, desde el macro proceso Atención al Ciudadano mensualmente se socializa en el Comité Directivo de cada mes, el estado de los requerimientos según oportunidad de la respuesta y se revisan acciones de mejora para la satisfacción al cliente externo.

La líder del macro proceso, estará atenta a resolver sus inquietudes y orientar en lo que se requiera, para optimizar el uso de las plataformas disponibles en la Secretaría y mejorar nuestros procesos de comunicación con el cliente interno y externo.

Adicionalmente, es preciso recordar dos normas que resultan de vital importancia para los servidores públicos, (i) el artículo 31 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 que establece **la falta disciplinaria por la no atención a las peticiones y a los términos para resolverlas**, y (ii) el 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.**

Gracias por su atención.

Cordialmente,



ANA LEONOR RUEDA VIVAS
Secretaria de Educación
Alcaldía de Bucaramanga

Proyectó: Jennifer Piñerez Castro – Profesional Universitario
María Cristina Mejía León – Profesional Universitario
Revisó: Diego Armando Rico Archila – SubSecretario de Despacho