

PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN PÚBLICA		No. Consecutivo 72
Macroproceso: DESPACHO SECRETARÍA / SUBSECRETARÍA	Código General 4000	Código Serie/Subserie (TRD): 4000-58,01

## CIRCULAR No. 72

**DE:** SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL

**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:** 24 DE FEBRERO DE 2022

Reciban un cordial saludo,

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 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:

- 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 las comunicaciones internas entre dependencias de la Alcaldía según fue solicitado en la Circular C-SA4-221 expedida por la Secretaría Administrativa, de acuerdo con las tablas de retención documental establecidas 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,

PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN PÚBLICA		No. Consecutivo 72
Macroproceso: DESPACHO SECRETARÍA / SUBSECRETARÍA	Código General 4000	Código Serie/Subserie (TRD): 4000-58,01

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 lo siguiente:

1. Manejo de lenguaje claro
2. Respuestas de fondo
3. Envío de los soportes relacionados en la comunicación

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.

Por otra parte, en el Comité Directivo se hará seguimiento al estado de los requerimientos, así como a la oportunidad de respuesta y se plantearán las acciones de mejora para la satisfacción al cliente externo.

Finalmente, 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, modificado por la Ley 1755 de 2015 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 Único Disciplinario, Ley 734 de 2002, **que establece 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: María Cristina Mejía León – Profesional Universitario  
Revisó: Laura Milena Parra Rojas – Sub Secretaria de Despacho

ACM