

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		N. Consecutivo 367-2022
Oficina Productora: Secretaría de Educación	SERIE/Subserie: CIRCULARES/Circulares Código Serie/Subserie (TRD) 4000.14 / 4000.14.2	

CIRCULAR N.391 de 2022

De: Jairo Enrique González Forero – Secretario de Educación.

Para: Funcionarios (as) y Contratistas Secretaría de Educación.

Asunto: Términos para revisión, aprobación y firma documentos de respuesta SAC Y SGSC.

Fecha: Noviembre 30 de 2022.

Cordial Saludo,

Es muy importante para este despacho el trámite oportuno de los diferentes documentos y PQRSD asignados a ustedes por el aplicativo SAC y el Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano.

En tal sentido, es preciso dar celeridad al trámite de proyección de los mismos, con el objeto de que sean revisados y aprobados oportunamente por los Funcionarios encargados y/o líderes de los macro procesos y/o por el titular del despacho de la Secretaria de Educación.

Lo anterior, teniendo en cuenta que algunos documentos se han entregado de manera física para la firma el mismo día de vencimiento en el SAC o el SGSC o se pasan para la revisión y aprobación en el SAC el día de cumplimiento de los términos y por lo tanto el tiempo es muy limitado para el análisis de la respuesta por parte del Secretario de Despacho y la corrección de la misma, cuando sea necesario.

En tal sentido, se indica a cada uno de ustedes.

1.Los documentos para la firma física por parte del Doctor Jairo Enrique González Forero, se deben entregar en el despacho mínimo con dos días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento del respectivo SAC o PQRSD, con excepción de las respuestas a Acciones de Tutela y requerimientos judiciales o de Entes de Control, que deban tramitarse con inmediatez.

2.Los documentos para la revisión y aprobación en el SAC por parte del Doctor Jairo Enrique González Forero, deben haber surtido el trámite correspondiente con relación a las demás revisiones y pasar mínimo dos días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento del respectivo SAC.

3.Es importante dar respuesta oportuna y de fondo a las solicitudes presentadas.

4.Es necesario notificar debidamente al ciudadano (a) o Entidad, al medio seleccionado para recibir la contestación, esto es correo electrónico o dirección de correspondencia, (aplica tanto la prórroga si a ello hubiere lugar, como a la respuesta de fondo).

Página 1 de 3



DEPENDENCIA: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		N. Consecutivo 367-2022
Oficina Productora: Secretaría de Educación	SERIE/Subserie: CIRCULARES/Circulares Código Serie/Subserie (TRD) 4000.14 / 4000.14.2	

5. Las respuestas se deben cargar de manera oportuna tanto en el aplicativo SAC como en el Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano.

6. La solicitud de prórroga se debe realizar vía correo electrónico a la Funcionaria Arelis Ortiz Moreno o quien haga sus veces, a más tardar a las 11:00 A.M. del día hábil anterior a la fecha de vencimiento de la petición.

Previo a la petición de solicitud de prórroga, el Funcionario (a) o Contratista debe enviar la respectiva comunicación al Peticionario (a) que sustente el motivo de la misma, la cual se verificará por la Líder del SAC antes de conceder la prórroga.

7. Los consecutivos se deben cargar oportunamente en el Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano, independiente de si son internos o externos. Es preciso que cada macro proceso y/o supervisor de contrato, revise en los reportes que se remiten semanalmente por la Líder de Atención al Ciudadano, los consecutivos que están pendientes por cargar, para que se proceda a actualizar el Software.

8. Si las asignaciones realizadas por el SAC o SGSC, corresponden a competencia de otro Funcionario o Contratista de la Secretaría de Educación, se debe informar de manera inmediata a la Líder de Atención al Ciudadano de la dependencia, para proceder a la reasignación (plazo máximo dos días).

9. Si los términos que reportan el SAC o el SGSC, son mayores a los términos concedido por la norma, se solicita responder en los plazos legalmente establecidos o concedidos por los Entes de Control u Oficinas de la Rama Judicial, aunque los sistemas reporten un término mayor.

10. Si corresponden a documentos provenientes por el Ministerio de Educación nacional por medio del cual se remiten peticiones y no se registró en el SAC o SGSC el nombre del Peticionario (a) para la respectiva respuesta sino el del Ministerio, es preciso que se cargue la respuesta en el Aplicativo pero que de igual manera se notifique la respuesta al Peticionario a través del medio de notificación seleccionado.

11. Si se requiere modificación del eje temático asignado en el SAC, por favor informar a la Líder de Atención al Ciudadano.

Es importante adelantar las acciones pertinentes para que la Secretaría de Educación esté al día con las asignaciones del SAC y SGSC, teniendo en cuenta que son instrumentos utilizados por el Ministerio de Educación y por la Secretaría Administrativa de la Alcaldía de Bucaramanga, para las respectivas mediciones del comportamiento y trámite de PQRS.

Adicional a lo anterior y lo más importante, es nuestra responsabilidad en atender oportunamente los requerimientos de los Ciudadanos, cumpliendo de esta manera con los postulados esenciales del Estado Social de Derecho.

Handwritten signature

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		N. Consecutivo 367-2022
Oficina Productora: Secretaría de Educación	SERIE/Subserie: CIRCULARES/Circulares Código Serie/Subserie (TRD) 4000.14 / 4000.14.2	

De presentarse cualquier inconveniente con el aplicativo SAC o con el Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano, por favor reportarlo vía correo electrónico a la Funcionaria Arelis Ortiz Moreno, Líder SAC o quien haga sus veces, con el objeto de que se adopten las medidas correspondientes.

Lo anterior, teniendo en cuenta que el titular de la Secretaría de Educación, tiene que asistir a múltiples actividades, adelantar reuniones y coordinar el funcionamiento de la dependencia entre otros asuntos y por lo tanto requiere contar con el tiempo de antelación suficiente, para la revisión, aprobación y firma de los documentos generados por cada uno de los Funcionarios y Contratistas, dada la responsabilidad que esto implica.

Agradezco su especial atención en el asunto, en pro del funcionamiento de nuestra Secretaría, a fin de lograr un mejoramiento continuo.

Atentamente,



JAIRO ENRIQUE GONZÁLEZ FORERO
Secretario de Educación
Alcaldía de Bucaramanga

Proyectó: Arelis Ortiz Moreno – Profesional Universitario Código 219 Grado 23 (e) – Líder SAC

