

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	No. Consecutivo 40
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Código TRD:4000	SERIE/Subserie: CIRCULARES / Circulares Informativas Código Serie/Subserie (TRD) 4000.14 / 4000.14.2

CIRCULAR No. 40

Bucaramanga, 25 de febrero de 2025

Señores: Docentes y Directivos Docentes Adscritos a la Secretaría de Educación de Bucaramanga

Cordial Saludo.

Desde la Secretaría de Educación de Bucaramanga y teniendo en cuenta los comunicados 20241084005188971 de Fiduprevisora y Boletín No. 12-2024 de Soporte Lógico, en el cual nos informan sobre la situación referente a la terminación del contrato No. 12076-008-2024, celebrado entre Fiduprevisora S.A. y Soporte Lógico S.A.S., correspondiente al componente de Asistencia Técnica Remota-Mesas de Ayuda y Servicio; aduciéndose que este contrato tiene vigencia hasta el 31 de diciembre de 2024, para el trámite de reconocimiento de prestaciones sociales y económicas de docentes y directivos docentes; este despacho se permite socializar que se ha requerido al Ministerio de Educación Nacional y a la Fiduprevisora para que den una pronta solución a la problemática sobre el congelamiento del trámite de prestaciones económicas ante la terminación del contrato en mención.

Esta situación ha generado que, a partir del 1° de enero de 2025, las Secretarías de Educación Certificadas, no cuenten con respaldo técnico remoto especializado de mesas de ayuda - Soporte Lógico- en el aplicativo Humano, y para poder tramitar pensiones, cesantías, auxilios y otros trámites, lo que conlleva las siguientes implicaciones:

1. Demoras en el reconocimiento de prestaciones como las cesantías y pensiones: la falta de soporte técnico oportuno y adecuado ocasiona retrasos en los trámites, es decir, que aproximadamente más del cincuenta por ciento de las prestaciones, los liquidadores del sistema no toman correctamente los valores para el reconocimiento adecuado de las mismas. Estas inconsistencias deben ser subsanadas a través de solicitudes de asistencia a Soporte Lógico, al no contar con su apoyo, prevalecen las dificultades que podrían desbordar en acciones legales, disciplinarias e incluso penales.
2. Falta de asistencia técnica especializada para trámites de las prestaciones sociales en el aplicativo: la asistencia técnica especializada prestada a través de las mesas de ayuda que nos ofrece Soporte Lógico, es esencial para la correcta gestión de trámites de prestaciones sociales en el aplicativo y para subsanar los requerimientos de los docentes, es decir si una prestación es devuelta por FOMAG, por algún tema de inconsistencia en la liquidación o afiliación, según sea el caso, las secretarías no tenemos acceso para subsanar o corregir plantillas, solo con la asistencia de Soporte Lógico se pueden efectuar estos ajustes.

www.bucaramanga.gov.co

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	No. Consecutivo 40
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Código TRD:4000	SERIE/Subserie: CIRCULARES / Circulares Informativas Código Serie/Subserie (TRD) 4000.14 / 4000.14.2

3. Imposibilidad de atender solicitudes que requieran desarrollos del Sistema: el Ministerio de Educación Nacional como creador del sistema Humano, aún no ha desarrollado los módulos de prestaciones como las solicitudes de cumplimiento de sentencia judicial, reliquidaciones pensionales y ajustes de cesantías; éstas se tramitan a través del Plan Alternativo - Soporte Lógico, lo que deja un alto volumen de solicitudes sin resolver, quedándose estos actos rezagados en las secretarías por la falta de gestión externa con Soporte Lógico - FOMAG y Fiduprevisora para el respectivo pago de las prestaciones.

Se informa que se está trabajando desde la Secretaría de Educación de Bucaramanga para agilizar la pronta solución a los inconvenientes presentados y esperamos que se normalice el estado de emergencia en el reconocimiento de las prestaciones sociales y económicas de docentes y directivos docentes.

Sin otro particular.

Atentamente,



MARTHA CECILIA GUARÍN LIZCANO.
Secretaria de Educación Bucaramanga.

Proyecto: Alicia Reatiga Leal. - Profesional Universitario Fondo Prestacional SEB
Revisó: Diana Liseth Figueroa Carrillo - Profesional Especializada Líder-Talento Humano
Revisó Aspectos Jurídicos: Fredy Fabian Suarez Florez-Profesional Especializado Asuntos Legales SEB
Revisó: Alix Cecilia Chinchilla Rueda - Subsecretaria de Educación