

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	No. Consecutivo: 181
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	SERIE/Subserie: CIRCULARES / Circulares Informativas
Código TRD: 4000	Código Serie/Subserie (TRD) 4000.14 / 4000.14.2

CIRCULAR N° 181 de 2025

DE: Secretaría de Educación de Bucaramanga.

PARA: Funcionarios y Contratistas de la Secretaría de Educación de Bucaramanga.

ASUNTO: Respuesta oportuna a solicitudes, peticiones y requerimientos en las plataformas de atención al ciudadano.

FECHA: 20 de junio de 2025.

Cordial saludo,

De acuerdo con lo establecido en la Circular No. 097 de la Secretaría Administrativa relacionada con el "Proceso de Gestión del Servicio al Ciudadano", la Ley 1755 de 2015; y la Circular 011 de 2024 emitida por el Procurador Provincial, se recuerda a todos los funcionarios y contratistas de la Secretaría de Educación de Bucaramanga (SEB) la obligación de atender de manera oportuna, adecuada y conforme a la normatividad vigente, las peticiones, solicitudes y requerimientos formulados por la ciudadanía a través de las plataformas GSC y SAC.

Durante la auditoría interna realizada el pasado 20 de mayo, se identificaron múltiples solicitudes vencidas sin respuesta. El informe concluyó que existen debilidades en la gestión de las PQRSD, situación que debe ser corregida de manera inmediata.

Adicionalmente, el Ministerio de Educación Nacional ha advertido en varias ocasiones sobre el alto índice de vencimiento en la atención de solicitudes, lo cual ha repercutido en el posicionamiento de la SEB, que para el corte del mes de mayo ocupó el puesto **55 en el ranking nacional**. Este resultado puede generar sanciones por parte del MEN.

Por lo anterior, se instruye lo siguiente:

- Los líderes de cada Macroproceso deben realizar diariamente, con sus equipos de trabajo, la revisión de las solicitudes reportadas por el área de Atención al Ciudadano.
- Funcionarios y contratistas deben revisar diariamente las solicitudes asignadas en las plataformas SAC y GSC.
- Las solicitudes que no sean de competencia del funcionario o contratista deberán ser devueltas en un plazo máximo de dos (2) días a partir de su asignación.
- Si la devolución no se realiza dentro del plazo estipulado, el funcionario será responsable de solicitar los insumos al área competente y gestionar la respuesta al peticionario.

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	No. Consecutivo: 181
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	SERIE/Subserie: CIRCULARES / Circulares Informativas
Código TRD: 4000	Código Serie/Subserie (TRD) 4000.14 / 4000.14.2

- En caso de persistencia de solicitudes vencidas, el líder de área, funcionario o contratista deberá presentar un informe detallado justificando el estado de la solicitud y las razones por las cuales no se ha emitido respuesta.
- Las respuestas a las peticiones y solicitudes deben cumplir con las siguientes condiciones:
 - Oportunidad:** Dentro de los términos de ley establecidos según el tipo de petición.
 - Claridad:** Lenguaje comprensible para el ciudadano.
 - Precisión:** Desarrollo puntual de lo solicitado.
 - Congruencia:** Relación directa con lo solicitado.
 - Consecuencia:** Informar al peticionario sobre el trámite realizado y las razones de procedencia o no de su solicitud.

Estas condiciones buscan garantizar una respuesta de fondo y de calidad a las solicitudes de la ciudadanía.

Se recuerda, además, que según la Circular 117 de 2025, los contratistas deben mantener en cero (0) los vencimientos, requisito indispensable para la aprobación y firma de la cuenta de cobro. Esto en cumplimiento de la obligación contractual: ***“Proyectar respuestas a los PQR y derechos de petición radicados en la SEB, dando trámite oportuno y con calidad a los requerimientos y solicitudes presentadas por los usuarios, conforme a los parámetros establecidos en el SAC y la norma vigente.”***

En el caso de los servidores públicos, se reitera la obligación de dar cumplimiento al artículo 31 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual establece como falta disciplinaria la no atención de las peticiones y el incumplimiento de los términos para resolverlas. Asimismo, se recuerda el numeral octavo del artículo 39 del Código General Disciplinario, que establece como prohibición para el servidor público omitir, retardar o no suministrar una respuesta oportuna y adecuada a las peticiones recibidas.

Agradecemos su compromiso con el mejoramiento continuo del servicio prestado a la comunidad educativa.

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.