

CIRCULAR No. 124

PARA: SUPERVISORES, DIRECTORES DE NUCLEO Y RECTORES DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS DE LOS MUNICIPIOS DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA

DE: SECRETARIO DE EDUCACION Y CULTURA DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA

ASUNTO: PROTOCOLO DE ATENCION DE PQRS – PROGRAMA DE ALIMENTACION ESCOLAR “PAE” - 2020

FECHA: 12 de junio de 2020.

El Secretario de Educación del Departamento del Tolima, se permite recordar el protocolo de atención de petición, queja, reclamo y/o solicitud, respecto al PROGRAMA DE ALIMENTACION ESCOLAR “PAE”, el cual corresponde a:

➤ Recepción de sugerencias, quejas o denuncias, se deberá realizar a través de los siguientes medios:

1. Página web www.tolima.gov.co
2. Página web de la Secretaría de Educación y Cultura del Departamento del Tolima, sedtolima.gov.co en el siguiente link:
http://sac.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co:2380/crm_sed_v30/index.php?logout=1&1291129707&ent=73000. (debe registrarse).
3. Correo electrónico de la Secretaría de Educación exclusivo para atender SPQR del programa de alimentación escolar alimentacion.escolar@sedtolima.gov.co.
4. Llamando a la Secretaría de Educación Departamental, Gobernación del Tolima - Piso 8 - Oficina PAE. **Tel.: 2 61 11 11 Ext 1815 - Celular: 3118373676**
5. Páginas web y medios de recepción de PQRS de los Organismos de control.
6. PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Solicitudes), a través de la página web de la Gobernación del Tolima o de la Secretaría de Educación, en la opción atención al ciudadano, en el siguiente link: SAC Secretaría de Educación (debe registrarse).

➤ Proceso a seguir una vez recibida la sugerencia, queja o denuncia:

1. Si el PQRS radicado contiene los elementos que ameriten un seguimiento y verificación, se corre traslado al OPERADOR PAE, para que en el lapso de cinco (05) días hábiles siguientes al conocimiento del requerimiento, se pronuncie al respecto, y si es el caso de se elabore PLAN DE MEJORA, con los soportes de cumplimiento.
2. Si la petición, queja, reclamo y/o solicitud, requiere de visita técnica – administrativa, la misma se programará en un máximo de dos (02) días con presencia del contratista del equipo de apoyo a la supervisión, de persistir el requerimiento se programará visita de

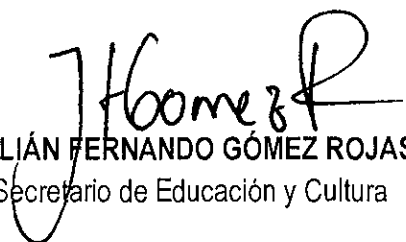
EL TOLIMA NOS UNE

Edificio Gobernación del Tolima – Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 8°
www.tolima.gov.co Teléfonos: 2 61 11 11 - Telefax (8) 2 61 16 62 Código Postal 730001
Ibagué - Tolima

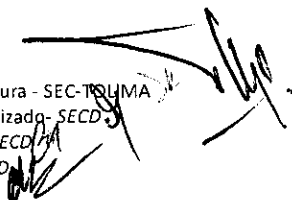
verificación del equipo PAE de la Secretaria de Educación para que verifique la situación y emita el respectivo informe.

3. Si en el momento de la entrega de alimentos se evidencia fallas referidas a la cantidad o calidad, el operador debe realizar la reposición de esos productos de inmediato, o en el término de 48 horas siguientes, según la disponibilidad de alimentos en la sede educativa, donde se identifique el problema; de acuerdo con lo establecido en la resolución 29452 de 2017. Si la reposición no se hace, se deberá informar de manera inmediata al correo electrónico alimentación.escolar@sedtolina.gov.co.
 4. A través de los contratistas del equipo de apoyo a la supervisión, se hará estricto seguimiento al cumplimiento de los planes de mejora y las obligaciones del OPERADOR definidas en el contrato.
- Toda solicitud de cambio de modalidad, deben ser notificados directamente al Equipo PAE de la Secretaria de Educación y Cultura, quienes son los únicos autorizados por la ETC, para realizar el seguimiento y control del PAE.

Cordialmente,



JULIÁN FERNANDO GÓMEZ ROJAS
Secretario de Educación y Cultura



Aprobado: Juan Carlos Acero Hernández- Director de Cobertura - SEC-TOLIMA
Revisión: María Cristina Cardona Arias – Profesional Especializado- SECD
Proyectado jurídica: Julián Sandoval Bahamon- Contratista SECD
Proyección financiera: Gypcy Reyes García – Contratista SECD