



Gobernación del Tolima
NIT: 800.113.6727
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA
CIRCULAR No 104



DE: SECRETARIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA

PARA: FUNCIONARIOS DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA.

ASUNTO: LINEAMIENTOS PARA EL TRAMITE DE LAS PQRSD RADICADOS A LA SED EN EL APLICATIVO SAC V2

FECHA: 13 de abril de 2023.

Acorde al Informe de Gestión de Radicación y Oportunidad de respuesta de los meses de enero y febrero del presente año de la Secretaría de Educación y Cultura, emitido por el Ministerio de Educación Nacional, nos permitimos reiterar los lineamientos que permitan el mejoramiento continuo del proceso, así:

1. Todos los servidores de la Secretaría de Educación deben gestionar de manera oportuna, pertinente y de fondo, las peticiones que se les han asignado, utilizando el aplicativo SACV2.
2. Las comunicaciones solo podrán ser generadas y firmadas por las personas autorizadas por la entidad para tal fin, dentro del aplicativo SACV2.
3. Los requerimientos asignados a los funcionarios que no sean de su competencia deben ser devueltos al área de Atención al Ciudadano a más tardar dos (2) días después de la asignación, para que sean reasignados a la dependencia competente. De lo contrario, el funcionario al que se le asignó deberá dar respuesta y finalizar el requerimiento con la ayuda del área competente.
4. Todos los servidores públicos deberán participar activamente de las actividades y planes de capacitación que imparte la Oficina de Atención al ciudadano, con el fin de renovar y actualizar su conocimiento sobre el sistema y los ajustes realizados al mismo.

“El Tolima nos une”

Edificio Gobernación del Tolima – Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 8°
www.sedtolima.gov.co Teléfonos: 2 61 11 11 Ext. 1801 – Código Postal 730001
Ibagué - Tolima - Colombia



Gobernación del Tolima
NIT: 800.113.6727
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA
CIRCULAR No 104



5. Se recomienda revisar diariamente los documentos pendientes y el semáforo para asegurar la gestión de los documentos asignados a cada dependencia de manera oportuna.
6. Es importante que los jefes de las dependencias y funcionarios responsables de las respuestas de los radicados de la entidad, realizar la verificación antes de firmar, la coherencia de las respuestas brindadas a los usuarios frente a los requerimientos y la verificación que se haya contestado la totalidad de las solicitudes de cada usuario al correo indicado por el peticionario.
7. De igual manera, los jefes de las dependencias, deben verificar los radicados que se encuentran vencidos en sus áreas según los informes diarios de gestión; generando planes de mejoramiento con los funcionarios responsables, a fin de lograr el trámite efectivo de las peticiones dentro de los términos de ley.

Cordial saludo.


JULIAN FERNANDO GOMEZ ROJAS
Secretario De Educación Y Cultura


Elaboró: C. Calderón-Luz Reyes-Profesionales Atención al Ciudadano


Reviso. Dra. Luz Aida Lara Bahamon-Directora Administrativa y Financiera

“El Tolima nos une”

Edificio Gobernación del Tolima – Carrera 3 entre Calle 10 y 11, Piso 8°
www.sedtolina.gov.co Teléfonos: 2 61 11 11 Ext. 1801 – Código Postal 730001
Ibagué - Tolima - Colombia