



## C I R C U L A R 188

DE: JULIAN FERNANDO GOMEZ ROJAS. Secretario de Educación y Cultura del Departamento del Tolima.

PARA: FUNCIONARIOS DE LA SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA DEPARTAMENTO DEL TOLIMA.

ASUNTO: LINEAMIENTOS PARA EL CIERRE DE REQUERIMIENTOS VENCIDOS Y EL TRAMITE DE LAS PQRSD RADICADAS A LA SECRETARIA EN EL APLICATIVO SAC V-2.

FECHA: 18 DE JULIO DE 2023.

Atendiendo Informe de Gestión mes de Abril remitido por el Ministerio de Educación Nacional relacionado con seguimiento al trámite de las peticiones en la plataforma SAC V2.0 por nuestra secretaria y donde nos indican que el porcentaje de oportunidad para ese mes fue de 78.725 %; significando ello que del total de requerimientos que se tenían para finalizar solo se respondió a tiempo este porcentaje, afectando así nuestra oportunidad de respuesta y la puntuación a nivel nacional, y teniendo en cuenta que los requerimientos que quedan sin brindar tramite, se convierten en requerimientos vencidos los cuales se unen a esta baja en el porcentaje; por lo que se hace necesario definir acciones con las que podamos garantizar el cumplimiento de los derechos fundamentales de los ciudadanos y mejorar la oportunidad de respuesta de nuestra secretaria.

Por lo anterior, se hace necesario la definicion de planes de trabajo en cada area generando asi una labor mancomunada para lograr el cierre efectivo de los requerimientos vencidos; estos planes se deben entregar el dia 26 de julio del año en curso al correo [luz.reyes@sedtolima.gov.co](mailto:luz.reyes@sedtolima.gov.co) , en ellos deben especificar funcionario o funcionarios encargados y la metodologia a realizar ;es de tener en cuenta que el cierre efectivo en dichos planes no puede superar la fecha 30 de julio del año en curso; lo anterior a fin de lograr subir en el porcentaje de oportunidad de respuesta.

Es importante que se tenga en cuenta los lineamientos definido por el Ministerio de Educación para el mejoramiento continuo en el uso y manejo de la herramienta, así:



## C I R C U L A R 188

- Todos los servidores de la Secretaría de Educación deben gestionar de manera oportuna, pertinente y con calidad las peticiones que se les han asignado utilizando exclusivamente el aplicativo SACV2.
- Las comunicaciones solo podrán ser y firmadas por las personas autorizadas por la entidad para tal fin dentro del aplicativo SAC v2.
- Los requerimientos asignados a los funcionarios que no sean de su competencia deben ser devueltos al área de Atención al Ciudadano a mas tardar dentro de los dos (2) días después de la asignación, para que sean asignados 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.
- Todos los servidores públicos deberán participar activamente de las actividades y planes de capacitación que imparta la Oficina de Atención al Ciudadano, con el fin de renovar y actualizar su conocimiento sobre sistema y los ajustes realizados al mismo.
- Se recomienda revisar diariamente los documentos pendientes y el semáforo para asegurar la gestión de los documentos asignados a cada dependencia de manera oportuna.
- Es importante que los jefes de las dependencias y funcionarios responsables de las respuestas de los radicados de la entidad revisen antes de firmar, la coherencia de las respuestas brindadas a los usuarios frente a los requerimientos y la verificación de que se haya contestado la totalidad de las solicitudes de cada usuario al correo indicado por el peticionario.

Cordial saludo,

  
**JULIAN FERNANDO GOMEZ ROJAS**  
Secretario de Educación y Cultura

Elaboro: Luz Stella Reyes Gómez – Profesional

Revisó: Luz Aida Lara Bahamon -Directora Adtva y Financiera