



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
NIT:800.113.672-7
SECRETARIA DE EDUCACION



CIRCULAR No 11 - 0 2 4 8

DE: SECRETARIO DE EDUCACION
PARA: FUNCIONARIOS CUOTA ADMINISTRACION
ASUNTO: SUGERENCIAS PARA EL DEBIDO TRAMITE DE LAS PQRSD
RADICADAS A LA SECRETARIA DE EDUCACION DEL TOLIMA
EN EL APLICATIVO SAC V2.

FECHA: 10 SEP 2025

En atención al seguimiento realizado por el Ministerio de Educación Nacional sobre el trámite de peticiones en las Secretarías de Educación que cuentan con la implementación de la plataforma SAC V2.0, y en concordancia con el plan de mejoramiento derivado de la auditoría externa, de manera atenta se remiten las siguientes sugerencias con el fin de fortalecer la gestión y oportunidad :

1. Gestión oportuna y de calidad: Todos los servidores de la Secretaría de Educación deben gestionar de manera oportuna, pertinente y con calidad las peticiones asignadas, utilizando el aplicativo SAC V2.0, las comunicaciones externas que den respuesta deben cumplir con los requisitos de oportunidad, dar respuesta de fondo, clara , precisa , congruente y ser puesta en conocimiento del ciudadano por los medios que indique en la petición.
2. Autorización para firma: Las comunicaciones deben ser generadas y firmadas únicamente por las personas autorizadas por la entidad, directamente desde el aplicativo SAC V2.0.
3. Reasignación de requerimientos: Los requerimientos asignados que no correspondan a la competencia del funcionario deben ser devueltos al área de Atención al Ciudadano en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, para su correcta reasignación. De no realizarse esta devolución, el funcionario deberá gestionar y finalizar el requerimiento con el apoyo del área competente.
4. Capacitación continua: Todos los servidores públicos y contratistas deben participar activamente en las actividades y planes de capacitación impartidos por la UAC, con el fin de actualizar sus conocimientos sobre el sistema y sus ajustes.
5. Revisión diaria de pendientes: Se recomienda revisar diariamente los documentos pendientes por recibir y el semáforo de gestión, para asegurar



15-0248

GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
NIT:800.113.672-7
SECRETARIA DE EDUCACION



10 SEP 2025

el trámite oportuno de los documentos asignados a cada dependencia.

6. Verificación de respuestas: Se sugiere a los jefes de dependencia y funcionarios responsables verificar, antes de firmar, la coherencia de las respuestas frente a los requerimientos ciudadanos, asegurando que se haya dado respuesta completa a cada solicitud, enviada al correo indicado por el peticionario.

Nota. se recuerda que al momento de recibir un documento por competencia se debe brindar respuesta al ciudadano(correspondencia externa asociada al radicado) y al ente que lo remite.

7. Seguimiento a vencimientos: Se recomienda a los jefes de dependencia verificar los radicados vencidos en sus áreas, según los informes diarios de gestión, y generar planes de mejoramiento con los funcionarios responsables. Esto permitirá el cierre efectivo de las peticiones dentro de los términos legales y contribuirá a mejorar el indicador nacional de oportunidad en la respuesta.

Cordial saludo.

ANDRES FELIPE BEDOYA CARDENAS

Edgardo C. Calderón-Luz Reyes-Profesionales Atención al Ciudadano
Revisó: Dr Uriel Gonzalez Gonzalez-Director Administrativo y Financiero