



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
NIT:800.113.672-7
SECRETARIA DE EDUCACION
Direccion Administrativa-Atencion al Ciudadano



CIRCULAR No 0370

DE: SECRETARIO DE EDUCACION Y CULTURA
PARA: FUNCIONARIOS DE LA SECRETARIA DE EDUCACION DEL TOLIMA
ASUNTO: SUGERENCIAS PARA EL DEBIDO TRAMITE DE LAS PQRS
RADICADAS A LA SECRETARIA DE EDUCACION DEL TOLIMA EN EL
APLICATIVO SAC V2.

FECHA: 05 de noviembre de 2024.

En atención a oficio 2024-EE-289726 del Ministerio de Educación Nacional relacionado con informe de gestión dentro de seguimiento realizado para el trámite de las peticiones en las secretarías de Educación del mes de septiembre y en concordancia con el plan de mejoramiento por auditoría externa de Icontec; de manera atenta, se remiten sugerencias a fin de mejorar el proceso de atención de las PQRS:

1. Todos los servidores de la Secretaría de Educación deben recibir y gestionar de manera oportuna, pertinente y con calidad las peticiones que se les han asignado allegadas de manera física o virtual radicadas en el aplicativo SACV2.

2. Las comunicaciones solo podrán ser generadas y firmadas por el personal autorizado por los profesionales en cada dependencia 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 dentro de los dos (2) días siguientes a la asignación, para que sean reasignados a la dependencia competente. De lo contrario, el funcionario al que se le asignó deberá brindar respuesta y finalizar el requerimiento con la ayuda del área competente.

Nota. Para los documentos tipificados como tutelas y entes de control por contener términos perentorios debe brindarse aplicación al artículo 21 de la 1755 de 2015.

4. Cuando se asignen requerimientos dirigidos a nuestra secretaria y donde se evidencie que el tema no es competencia de esta, se debe dar aplicación al artículo 21 de la ley 1755 de 2015 **“funcionario sin competencia.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.” Lo anterior con el fin de contar con la trazabilidad necesaria en caso de ser requeridos por un ente de control y/o alguna otra entidad.

5. En caso de que la petición asignada requiera de tiempo adicional para brindar la respuesta se debe dar aplicación al parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015 **“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
NIT:800.113.672-7
SECRETARIA DE EDUCACION
Dirección Administrativa-Atención al Ciudadano



dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto” y remitir copia a los correos luz.reyes@sedtolima.gov.co y/o carolina.calderon@sedtolima.gov.co para que sea aplicado en la plataforma SAC ampliando los términos de respuesta, esta acción se debe realizar con anticipación al vencimiento de la misma.

6. Todos los servidores públicos y contratistas deberán participar activamente de las actividades y planes de capacitación que imparte la UAC, con el fin de renovar y actualizar su conocimiento sobre el sistema y los ajustes realizados al mismo.

7. Se recomienda destinar un espacio diario para revisar los documentos asignados y el semáforo para de esta manera asegurar la gestión de los documentos de manera oportuna.

8. Se sugiere a los jefes de las dependencias y funcionarios responsables de las respuestas de los radicados de la entidad, la importancia de verificar 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.

Por último, invito a verificar los radicados que se encuentran vencidos en sus procesos 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 y de esta manera poder escalar positivamente a nivel nacional mejorando el índice de oportunidad de respuesta; es de tener en cuenta que el incumplimiento al cierre oportuno acarreará las sanciones previstas en la normatividad vigente.

Cordial saludo.

ANDRÉS FELIPE BEDOYA CARDENAS

Elaboró: C. Calderón-Luz Reyes-Profesionales Atención al Ciudadano
Revisó: Dr. Uriel Gonzalez Gonzalez-Director Administrativo y Financiero-Sedtolima
VoBo Dra. Zulia Pelaez-Asesora Jurídica Sedtolima