



GOBERNACIÓN DE
Boyacá

Secretaría de Educación

COMUNICADO

Tunja, 13 de diciembre de 2021

- PARA:** Docentes, Directivos Docentes, Administrativos de las I.E. Oficiales del Departamento, Comunidad Educativa adscrita a la Sectorial, Entes de Control, Organismos Judiciales, Entes Territoriales, Entes Nacionales, Personas Jurídicas, Estudiantes, Padres de Familia, Ciudadanía en General
- DE:** Secretaria de Educación de Boyacá, Director Administrativo y Líder Atención al Ciudadano
- ASUNTO:** Lineamientos para Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias (PQRSD)

Con la entrada en vigencia de la Resolución 9513 del 18 de diciembre de 2017, se reglamentan los servicios a usuarios - ciudadanos y uso del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), como una herramienta disponible las 24 horas, los 7 días de la semana en donde se puede realizar trámites, consultas, enviar sugerencias, quejas, reclamos, denuncias y/o felicitaciones de una manera rápida y desde la comodidad de casa, oficina o cualquier lugar donde se cuente con acceso a internet, sin acercarse a las instalaciones de la Secretaría de Educación de Boyacá.

El Ciudadano es una persona que expone y radica en el SAC V2 cualquier tema relacionado con el Sector Educativo a la Secretaría de Educación de Boyacá a través de los canales dispuestos para tal fin: presencial – ventanilla (documentos físicos), telefónico, correo electrónico, web y correo certificado.

Con el propósito de mejorar el funcionamiento de la Plataforma SAC V2, se han establecido los siguientes lineamientos a tener en cuenta a fin de evitar dilaciones injustificadas y contratiempos en cada gestión:

CANAL VENTANILLA O PERSONAL: de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., en la Planta Central de la SEB, Carrera 10 # 18-68, Piso 1. El ciudadano puede realizar sus radicaciones (documentos físicos) cumpliendo con requisitos para ello: claridad, precisión, completitud y disponibilidad de espera en las respuestas. Por este medio es viable radicar peticiones por escrito y verbales, así mismo recibir orientación de manera personalizada e inmediata acerca



GOBERNACIÓN DE
Boyacá

Secretaría de Educación

de dudas e inquietudes relacionadas con el proceso de radicación de sus PQRSD y de los productos y/o servicios que presta la sectorial.

CANAL TELEFONICO: dispuesto de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Además de las líneas y extensiones de cada Dependencia de la Sectorial que pueden ser consultadas en la página de internet www.sedboyaca.gov.co, barra de tareas, "La Secretaría", link Directorio, opción: Sede Central, se han habilitado 2 líneas móviles **3107597879 y 3147932046** para brindar sin límite alguno en la duración de cada comunicación, soporte sobre el uso de la Plataforma SAC V2 (contraseñas, restablecimiento de contraseñas, entre otros), orientación y/o información relacionada con el estado de radicaciones de PQRSD y seguimiento a los mismos en sus respuestas, no así de su trámite por cuanto ello corresponde a cada Grupo Funcional al que se asignó. Es de aclarar que a través de este medio no se realizan radicaciones de PQRSD.

CANAL CORREO ELECTRONICO: de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., en el correo electrónico institucional del Grupo Funcional de Atención al Ciudadano: sac@sedboyaca.gov.co, se recepcionarán para posterior radicación, las PQRSD que provengan de Entes de Control: Fiscalías, Procuradurías, Contralorías, Cámara de Representantes del Congreso de la República, Corte Constitucional, Consejo de Estado, Personerías, Veedurías, Contadurías, Control Interno Disciplinario, Control Interno de Gestión, Control Fiscal, Entes Territoriales, Entes Nacionales, y Organismos Judiciales, únicamente. Los demás Ciudadanos: Directivos Docentes, Docentes, Administrativos de las I.E. Oficiales del Departamento, Personas Jurídicas, Estudiantes, Padres de Familia y Ciudadanía en General, podrán radicar a través de los demás canales dispuestos para tal fin.

CANAL WEB: dispuesto 24/7 ingresando a la página de internet de la sectorial www.sedboyaca.gov.co menú de tareas: "Atención al Ciudadano SAC", link: SAC V2.0, opción: registrarse, podrá diligenciar sus datos personales, actualizarlos y/o modificarlos si es el caso, recordar contraseña, consultar radicados, cambiar contraseñas o claves de acceso, entre otros beneficios y servicios siguiendo el paso a paso de la guía rápida para Directivos Docentes, Docentes y Administrativos de Instituciones Educativas Oficiales, con 3 folios, y consulta de tutoriales: www.sedboyaca.gov.co/tutoriales-sac/; Guía para Ciudadanos con 36 folios y Manual de Usuario con 85 folios, verificable en cada cuenta creada en la Plataforma SAC V2, barra de tareas o menú de opciones.

Boyacá
Avanza

Gobernación de Boyacá
Calle 20 N° 9-90
PBX : 7420150 - 7420222
www.boyaca.gov.co

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Dirección Administrativa y Financiera
Sistema de Atención al Ciudadano
Tel 7420200 ext.3126/3207
Carrera 10 No 18 - 68 -
Correo: ddadministrativa@sedboyaca.gov.co

mipg | Modelo integrado
de planeación
y gestión



GOBERNACIÓN DE
Boyacá

Secretaría de Educación

De igual manera, encontrará la opción de “Consultas Preguntas Frecuentes” y de “Tramites” por Dependencias con los que se tendrá mayor claridad en cada uno de los PQRSD a radicar, así como el descargar los respectivos formatos que los soportan.

Es el canal más utilizado por cuanto evita desplazamientos y gastos injustificados, otorga comodidad, inmediatez, seguridad en el tratamiento de información y documentos soportes, entre otros beneficios evidentes al momento de su uso.

CANAL CORREO CERTIFICADO EMPRESAS DE MENSAJERIA: de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. recibida por ventanilla en la Planta Central de la SEB, Carrera 10 # 18-68, Piso 1. El ciudadano podrá hacer uso de cualquier empresa de envío disponible en su lugar de domicilio para enviar sus documentos, procediendo una vez se entreguen al SAC, a su radicación; es importante tener en cuenta que, si se opta por este proceso, no es necesario radicar por otro medio la misma información a fin de evitar dilaciones injustificadas en el trámite que amerita la petición.

EXCEPCIONES A RADICACION DE PQRSD POR CANAL WEB, CERTIFICADO Y ELECTRONICO:

- Solicitud de reajuste o nivelación de asignación salarial: es necesaria la entrega del Acta de Graduación en original por **CANAL VENTANILLA O PERSONAL (Documento Físico)**
- Los demás que se dispongan a través de comunicados o circulares en la página de la Sectorial: www.sedboyaca.gov.co

CIUDADANO ANONIMO: creado para que un Ciudadano a pesar de que ya se ha registrado y tenga cuenta en la Plataforma SAC V2, pueda realizar una radicación anónima, a través del canal WEB 24/7, en este caso, las respuestas a los PQRSD se realizarán a través de la Plataforma SAC V2 una vez se finalice el PQR y será visible para la persona que lo radicó y que conoce el número asignado, además con la publicación por aviso en la página de la SEB, por el término de 5 días hábiles. La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro de este aviso, conforme a lo preceptuado en el artículo 69 del C.P.A.C.A.




GOBERNACIÓN DE
Boyacá

Secretaría de Educación

Los lineamientos establecidos en este comunicado, responden a la necesidad del ciudadano de que sus PQRSD radicadas, sean tramitadas diligentemente bajo los principios de calidad, oportunidad, eficiencia y eficacia, que satisfaga sus expectativas con equidad, sin discriminaciones, con el suministro de información veraz, precisa, clara y verificable, al momento de resolver sus inquietudes. Todos los funcionarios que integran los equipos de trabajo de la Sectorial, se encuentran comprometidos con el bienestar de sus usuarios, por ello reiteramos invitación para seguir las indicaciones dispuestas en pro del óptimo funcionamiento de la Plataforma SAC V2 a su servicio.

Cordialmente,


ISABEL ALFONSO COMBITA
Secretaria de Educación de Boyacá


HARWY FERLEY RAMIREZ ARIAS
Director Administrativo SEB


ROSS MERY BERNAL CAMARGO
Profesional Atención al Ciudadano

Revisó: ROSS MERY BERNAL CAMARGO – Profesional Atención al Ciudadano

Elaboró: 
LILIA BEREMICE DIAZ RODRIGUEZ – Auxiliar Administrativa SAC

1.8.3-16

Boyacá
Avanza

Gobernación de Boyacá
Calle 20 N° 9-90
PBX : 7420150 - 7420222
www.boyaca.gov.co

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Dirección Administrativa y Financiera
Sistema de Atención al Ciudadano
Tel 7420200 ext.3126/3207
Carrera 10 No 1B - 68 -
Correo: administrativa@seeb.boyaca.gov.co

mipg | Modelo integrado
de planeación
y gestión