



Tunja, **12 ENE. 2024**

PARA: DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES ACTIVOS Y RETIRADOS, CÓNYUGES, BENEFICIARIOS Y APODERADOS

DE: SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE BOYACÁ

ASUNTO: MODIFICACIONES A LA CIRCULAR No. 20 ATENCIÓN PERSONALIZADA PARA SOLICITUD DE PRESTACIONES SOCIALES A TRAVÉS DEL SISTEMA HUMANO EN LÍNEA.

Una vez identificadas las falencias y aciertos en la atención personalizada establecida a través de la circular No. 20 del 25 de marzo del 2023, con ocasión de la implementación de la solicitud de prestaciones sociales del Magisterio a través del aplicativo Humano en Línea, determinada por el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG y en el interés de brindar asistencia al trámite a los interesados, se ha modificado el mecanismo de atención, a partir del día 15 de enero de 2024. Se brindará asistencia presencial o virtual, previo agendamiento, de acuerdo a las necesidades de los usuarios los días LUNES de 2:00 a 5:30 de la tarde (Martes, cuando el lunes sea festivo) y los días VIERNES de 2:00 a 5:30 de la tarde. La atención personalizada se brindará previo agendamiento y verificación en la portería de la entidad, en la oficina 204 Prestaciones sociales.

Para acceder a las citas de asistencia se continuará haciendo a través de los correos electrónicos, así:

- Cesantías cpaipa@sedboyaca.gov.co
- Pensiones, Auxilios, Ajustes y reliquidaciones rtobos@sedboyaca.gov.co

Al agendar las citas, proceso que inicia a partir del día 15 de enero, el peticionario deberá aclarar si la requiere **virtual o presencial** señalando la razón por la que solicita asistencia, garantizando así previo conocimiento a los funcionarios asignados para este fin, en el contexto que para cada uno de los agendados se otorgará un término máximo de 20 minutos, lo que implica puntualidad para conectarse o asistir y en la información a suministrar. El no cumplimiento a la hora indicada implica para el usuario afectación en el tiempo señalado para su

asistencia. Es importante señalar a los interesados que se otorgará únicamente ocho agendamientos por jornada y será de conformidad con la solicitud en el orden de ingreso de los correos, al cual recibirán respuesta con la indicación del turno y hora correspondiente.

La asistencia que se brindará para este trámite es gratuita y es consecuencia del deber de orientación al ciudadano propios de la Administración pública y no se recomienda o se recomendará a un tercero para que se realice este trámite, por el contrario, se solicita a los usuarios no acudir a personal ajeno a la administración y debidamente autorizado, conforme a lo ya señalado.

Es importante aclarar a los usuarios que la asistencia se brinda cómo un apoyo para dar inicio a los trámites de las prestaciones sociales.

En las citas no se brindará información de procesos que ya se han iniciado por el sistema humano ni antes de la implementación de este (año 2022), para ello deben verificar los que correspondan al sistema humano con su propio usuario y contraseña. En los casos de los trámites de prestaciones antes de la implementación a través del aplicativo humano deben hacer las solicitudes a través de los canales establecidos (radicados SAC o en la Línea 742 02 00 Exts.3121 - 3122).

Cordialmente,



EDDY YARIK REYES GRISALES
Secretario de Educación de Boyacá

Aprobó: IRMA LUCY ACUÑA SÁNCHEZ - Directora Administrativa y Financiera (E)



Aprobó: CLAUDIA IDALY AVILA TIBACUY – Subdirectora Talento Humano



Aprobó: RAQUEL YAMILE RÁTIVA GARCÍA - Profesional Especializada (E) Líder Prestaciones Sociales



Proyectó: Rodrigo Tobos – Técnico Operativo