

**CIRCULAR** ~~11~~ - 98 - 7  
**14 OCT 2025**

**Para:** Jefes de Oficina Asesoras, Directora de Área Técnico Pedagógica, Subdirectores Calidad Educativa, Cobertura Educativa, Inspección y Vigilancia, Núcleos Educativos, Educación de Adultos, Programa de Alimentación Escolar, Subdirectora Talento Humano, Líderes Grupos Funcionales, Directores de Núcleo de las Unidades Educativas Provinciales, Funcionarios Administrativos Planta Central y Contratistas Secretaría de Educación de Boyacá.

**De:** Secretario de Educación y Director Administrativo y Financiero.

**Asunto:** Recordatorio sobre atención a PQRS y promoción de la encuesta de satisfacción ciudadana

Reciban un cordial saludo.

Con el fin de continuar fortaleciendo nuestra atención al ciudadano y consolidar una gestión institucional más eficiente, respetuosa y transparente, les recordamos cinco aspectos clave que se debe tener presentes en el ejercicio diario de nuestras funciones:

1. **Oportunidad en las respuestas a las PQRS:** Es fundamental dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias dentro de los tiempos establecidos por la Ley. La atención oportuna refleja nuestro compromiso con la ciudadanía y contribuye a una imagen institucional positiva. Se reitera la importancia de no dejar la elaboración ni finalización de las respuestas a las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) para el último día del plazo de vencimiento. Esta práctica conlleva riesgos innecesarios ante posibles eventualidades que puedan surgir (como fallas técnicas, ausencias del personal responsable, necesidad de validaciones adicionales, entre otras), lo que podría afectar el cumplimiento de los tiempos establecidos y la calidad de la respuesta emitida y posible falta disciplinaria.

Así mismo, se recuerda que es fundamental revisar cuidadosamente el contenido de cada comunicación recibida, ya que en algunos casos se estipulan plazos específicos para responder que pueden ser **anteriores** a la fecha de vencimiento parametrizada por el sistema SAC; en esas situaciones, debe primar el plazo establecido expresamente en la solicitud del peticionario, ajustando el trámite interno para garantizar el cumplimiento oportuno.

2. **Calidad en las respuestas:** Además de responder a tiempo, es imprescindible garantizar que las respuestas sean claras, completas, respetuosas pertinentes y redactadas con lenguaje comprensible y acordes con la normatividad vigente (Ley 1755 de 2015). Cada respuesta representa a la





entidad y debe generar confianza y satisfacción en el ciudadano, demostrando compromiso institucional y orientación al servicio, es fundamental verificar que los **documentos adjuntos estén correctamente cargados y sean legibles**, evitando respuestas incompletas o con errores que afecten la experiencia del ciudadano.

**3. Trámite y finalización oportuna de la correspondencia interna**

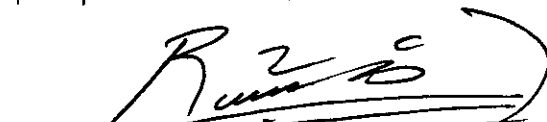
Se debe garantizar el flujo ágil, eficiente y oportuno de la correspondencia entre dependencias, así como la finalización adecuada de los trámites derivados de esta. Actualmente, se ha identificado **correspondencia interna vencida con varios días de retraso**, lo cual afecta directamente el cumplimiento de funciones, la trazabilidad institucional y la calidad del servicio. Se solicita con carácter prioritario revisar y dar trámite inmediato a los documentos pendientes.

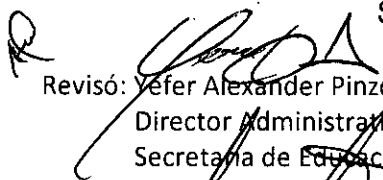
En particular, se recuerda que para dar trámite a los requerimientos que **generan copias**, se debe responder **creando una nueva correspondencia interna** dirigida al responsable del grupo funcional que consolida la información, señalando expresamente que se **adjunta la respuesta para el peticionario**. Este procedimiento permite una trazabilidad clara, evita confusiones en el seguimiento y asegura que el responsable del grupo funcional cuente con la información necesaria para cumplir con sus funciones dentro de los tiempos establecidos.

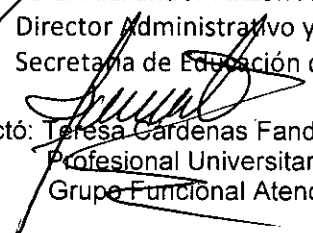
**4. Invitación a diligenciar la encuesta de satisfacción:** Les solicitamos motivar a los ciudadanos, usuarios y partes interesadas a diligenciar la encuesta de satisfacción disponible en nuestros canales institucionales. Su participación nos permite identificar oportunidades de mejora y elevar la calidad de nuestros servicios.

**5. Respuesta oportuna a las llamadas telefónicas.** Se ha identificado, a través de encuestas y manifestaciones verbales de los ciudadanos, que no se responde oportunamente el teléfono en algunas dependencias. Es fundamental mejorar este aspecto, brindando una atención ágil, amable y efectiva desde el primer contacto, ya que influye directamente en la percepción del servicio ofrecido.

Contamos con su compromiso para seguir fortaleciendo una cultura de servicio orientada a la mejora continua y al respeto por el ciudadano.

  
**EDDY YARIK REYES GRISALES**  
Secretario de Educación de Boyacá

  
Revisó: Yefer Alexander Pinzón Álvarez  
Director Administrativo y Financiero  
Secretaría de Educación de Boyacá

  
Proyectó: Teresa Gádenas Fandiño  
Profesional Universitario –  
Grupo Funcional Atención al Ciudadano

