

	ALCALDIA DE POPAYÁN	P-GEI-E01-02-01
	RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA	Versión: 02
		Página 1 de 6

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	OBJETIVO.....	3
3.	ALCANCE.....	3
4.	EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO E01.02 RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA	4
5.	ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA.....	9
	5.1. ÁREA / DEPENDENCIAS INTERNAS	9
	5.2. ENTES EXTERNOS (EN CASO QUE APLIQUE).....	9
6.	REGISTROS.....	10
7.	DOCUMENTOS EXTERNOS	10
8.	ANEXO (DIAGRAMA DE FLUJO).....	11

	ALCALDIA DE POPAYÁN	P-GEI-E01-02-01
	RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA	Versión: 02
		Página 1 de 6

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el subproceso E01.02 Recibir y enviar correspondencia, indicando su objetivo, alcance, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman, las áreas involucradas en el mismo, los entes externos con los cuales tiene relación en caso de aplicar, los registros que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas y los documentos de origen externo que pueden afectar o rigen dicho subproceso.

Este diseño detallado se complementa con un Flujograma, que describe gráficamente las actividades que conforman el subproceso; así mismo, instructivos de los formatos para describir las instrucciones de diligenciamiento de cada uno de sus campos.

	ALCALDIA DE POPAYÁN	P-GEI-E01-02-01
	RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA	Versión: 02
		Página 1 de 6

2. OBJETIVO

Recibir la correspondencia que llega de los diferentes organismos o ciudadanía en general, a la Secretaría de Educación (SEM), generar oportunamente las respuestas y asegurar una entrega efectiva de las mismas a los destinatarios.

3. ALCANCE

Este subproceso inicia con la orientación de los ciudadanos a donde deben dirigirse al interior de la Secretaría de Educación según sus necesidades, y termina con la consolidación de la información recibida y la generación de estadísticas para su respectivo análisis. Incluye la radicación de la correspondencia recibida, su clasificación para la distribución a las dependencias de gestión a través del funcionario de Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano) de la SE, el manejo de la correspondencia interna, y el envío de las respuestas usando el medio más apropiado para asegurar la entrega de la comunicación al destinatario.

	ALCALDIA DE POPAYÁN	P-GEI-E01-02-01
	RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA	Versión: 02
		Página 1 de 6

4. EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO E01.02 RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA

1. Orientar al ciudadano que llega a la Secretaría de Educación: El funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE pregunta al ciudadano que ingresa a la Secretaría de Educación que requiere. Si el ciudadano viene a entregar correspondencia proveniente de la comunidad educativa, entidades públicas o privadas, Entes de Control, MEN, Entes Territoriales o ciudadanía en general, se radica en el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC -, si se trata de otro tipo de requerimiento se envía al subproceso E01.01. Atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes, culminando de esta manera el subproceso.

2. Recibir correspondencia: El funcionario de la SE ubicado en la ventanilla de Atención al Ciudadano, recibe la correspondencia de manera personal, web o a través de una empresa de correo; la abre, lee el contenido y anexos si posee, con el fin de identificar la dependencia a la que va dirigida de acuerdo a la definición de ejes temáticos de la SE; revisa que la documentación se encuentre en orden, verificando que la cantidad de anexos relacionados en la comunicación correspondan con el número de anexos del documento físico y al trámite que requiere. Si la correspondencia pertenece a la SE y la documentación se encuentra completa, se continúa con la actividad 4; en caso que la documentación no esté completa, se continúa con la actividad 3.

Si la correspondencia no pertenece a la SE, el funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE le explica al interesado la razón por la cual no le puede recibir la correspondencia y si está a su alcance le informa donde la debe entregar.

3. Generar acta de compromiso: Cuando la correspondencia es entregada personalmente y se encuentra incompleta de acuerdo con el trámite que requiere, el funcionario de Atención al Ciudadano genera el formato de Acta de Compromiso F-GEI-E01-01-06 donde relaciona las instrucciones de corrección o complemento y le entrega una copia del acta de compromiso al solicitante, con la documentación (si éste la solicita). Si la solicitud llegó a través de la empresa de correo, se genera una carta u oficio en el formato F-GD-01, donde se le informa al solicitante sobre los documentos faltantes, y se le envía a través del medio más apropiado.

4. Radicar la correspondencia en el SAC: El funcionario de Atención al Ciudadano de la SE, cuando la documentación se encuentra en orden, radica la correspondencia física en el SAC. Cuando se trata del ciudadano que trae la documentación faltante (antes de completarse lo estipulado por la ley), el funcionario de Atención al Ciudadano de la SE realiza la radicación de la solicitud y se deja la observación de que según acta de compromiso, trae documentación faltante en el campo contenido del sistema SAC.

	ALCALDIA DE POPAYÁN	P-GEI-E01-02-01
	RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA	Versión: 02
		Página 1 de 6

5. Generar reporte SAC de la correspondencia física asignada: El funcionario de Atención al Ciudadano de la SEM genera el reporte en Excel del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) llamado “Export” con los datos de: No de radicado, ciudadano, funcionario responsable, contenido, dependencia asignada, firma y reasignado y se adjuntan en el formato F-GEI-E01-02-02.

6. Clasificar correspondencia de las dependencias: El funcionario de Atención al Ciudadano de la SEM clasifica la correspondencia por dependencias y genera un reporte desde el SAC “Export” para que cada funcionario firme la planilla de correspondencia del formato F-GEI-E01-02-02.

7. Distribuir la correspondencia por dependencia de gestión: El funcionario de Atención al Ciudadano de la SEM, con base en el reporte generado por el Sistema SAC en el Formato F-GEI-E01-02-02. Hace entrega de la correspondencia con los respectivos soportes a cada uno de los funcionarios de las dependencias de la Secretaría de educación, y solicita la firma del funcionario a quien se entrega la correspondencia.

8. Atender requerimiento: El funcionario una vez ha recibido la correspondencia, se dedica atender el requerimiento para darle respuesta, si la dependencia le da respuesta se pasa a la actividad 9, de lo contrario pasa a la actividad 10.

9. Emitir respuesta en el SAC: El funcionario designado de la dependencia de la SEM emite respuesta a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), y cambia el estado del requerimiento ha finalizado, verifica si se proyecta carta u oficio para la respuesta e identifica el asunto para archivar el documento conforme a lo establecido en las TRD, se verifica si cumple los requisitos de la respuesta física proyectada, antes de ser enviada a el SAC pasando a la actividad 12, El funcionario de atención al ciudadano de la SEM que identifique un requerimiento que no cumpla con los requisitos mínimos de respuesta pasa al procedimiento P-GMC-04. Control de producto no conforme hasta que cumpla los requisitos mínimos para la respuesta al usuario y pasa a la actividad 12.

10. Reasignar en el SAC el requerimiento a la dependencia que le da respuesta como operador de segundo nivel: La correspondencia radicada en el SAC, que no pudo ser resuelta por la dependencia inicialmente asignada desde el área de Atención al Ciudadano, se resigna a través del SAC, el funcionario solicita desde su usuario del SAC la reasignación justificando la razón por las cual no es de su competencia, y realiza la devolución de los soportes físicos al área de atención al ciudadano, quienes realizaran un control en el formato de devolución de oficios F-GD-08 y reasignaran al personal competente de la SEM para su respuesta oportuna.

11. Firmar la respuesta para el cliente: El funcionario designado (secretario de educación, líderes de macroprocesos y funcionarios autorizados por escrito) de las dependencias de la SE firma la carta u oficio F-GD-01 o comunicaciones escritas. Cuando es el Secretario de Despacho quien debe firmar la respuesta, el funcionario designado de la dependencia de la SE le coloca visto bueno (Vo. Bo.) debajo del cargo del firmante en señal de revisado; y la envía al funcionario de despacho.

	ALCALDIA DE POPAYÁN	P-GEI-E01-02-01
	RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA	Versión: 02
		Página 1 de 6

12. Enviar correspondencia a atención al ciudadano: El funcionario responsable del requerimiento, una vez posea la respuesta a la solicitud, entrega la respuesta al área de Atención al Ciudadano en oficio físico para remitirlas en original y copias requeridas, según sea el caso, a atención al ciudadano para su respectivo envío.

14. Recibir de las áreas de la SEM la correspondencia a ser enviada: Los funcionarios responsables de los requerimientos radicarán la correspondencia a ser enviada en el formato F-GEI-E01-02-03 entrega de documentos al SAC, el funcionario de atención al ciudadano de la SEM revisa que la comunicación contenga los campos requeridos para asegurar la entrega de la misma; luego, revisa los anexos relacionados en la comunicación, verificando que estén acorde con el detalle de la comunicación; si no coincide el número de anexos, se devuelve la comunicación a la dependencia remitente para su corrección o complemento y se verifica que se halla usado los formatos adecuados del sistema de gestión de calidad de la entidad.

Si la correspondencia cumple con todos los requisitos para su envío, el funcionario de atención al ciudadano de la SEM registra en el formato F-GD-06 Envío de Correspondencia, los campos correspondientes.

16. Verificar el cumplimiento del envío de la correspondencia con los parámetros establecidos por la Secretaría de Educación: El funcionario de atención al ciudadano de la SEM revisa que la respuesta esté relacionando en el campo asunto el número de radicado que le asignó cuando recibió la comunicación, que especifique el lugar a donde se debe entregar; si no se cumple con los parámetros establecidos, se ejecuta el subproceso P-GMC-04 Control de producto no conforme, en caso contrario o cuando se recibe el producto conforme, se continúa con la actividad 17.

	ALCALDIA DE POPAYÁN	P-GEI-E01-02-01
	RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA	Versión: 02 Página 1 de 6

17. Clasificar la correspondencia por destinatario y ubicación: El funcionario de atención al ciudadano de la SEM clasifica la correspondencia de acuerdo al medio de distribución: empresa de correo, funcionario de atención al ciudadano de la SEM encargado de repartir correspondencia o entrega personal cuando el interesado lo solicita; luego procede a diligenciar el formato Envío de Correspondencia F-GD-06.

18. Enviar la correspondencia: El funcionario de atención al ciudadano de la SEM, al final del horario de atención al ciudadano, entrega al funcionario encargado de entregar la documentación, el formato envío de correspondencia F-GD-06. Después de verificada la relación versus la correspondencia física, se hace la entrega y se diligencia el formato F-GD-09 y pasa a la actividad 19.

19. Registrar devolución: La correspondencia devuelta la registra en el formato F-GD-08 devolución de oficios el funcionario de atención al ciudadano de la SEM junto al funcionario encargado de repartir la correspondencia.

20. Verificar información de destino de la correspondencia: El funcionario de atención al ciudadano de la SEM, al final del horario de atención al ciudadano, encargado de repartir la correspondencia, verifica la dirección del destino de la correspondencia que exista y la persona a la que va dirigida que recibe la correspondencia, y pasa a la actividad 21.

21. Registrar acción correctiva y mejora: El funcionario de atención al ciudadano de la SE, al final del horario de atención al ciudadano, y después de verificar la dirección destino de la correspondencia, procede a registrar la acción correctiva y mejora en el formato F-GMC-20. Registro de acción correctiva y preventiva y pasa a la actividad 18 para enviar de nuevo la correspondencia.

22. Realizar seguimiento a los tiempos de respuesta de la correspondencia: El funcionario de atención al ciudadano de la SEM diariamente con base en el reporte del SAC “Export” y formato envío de correspondencia de correspondencia F-GD-06, revisa la correspondencia pendiente de respuesta en cada una de las dependencias, verificando que no sobrepasen los tiempos de respuesta fijados por la Secretaría. Luego genera por dependencia el informe de avance de las respuestas a la correspondencia tanto pendientes como finalizadas, y lo envía a cada uno de los funcionarios designados en las dependencias de la SEM para su respectivo seguimiento.

23. Consolidar la información recibida y generar estadísticas: Al final de cada mes, con base en los datos consignados en el reporte del SAC “Export” y formato envío de correspondencia de correspondencia, el funcionario de atención al ciudadano genera el reporte administrativo en el SAC “Consolidado estado de finalización por dependencia” para generar los indicadores del proceso E01. Gestionar solicitudes y correspondencia y las entregas al superior inmediato y a cada una de las dependencias para su análisis.

	ALCALDIA DE POPAYÁN	P-GEI-E01-02-01
	RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA	Versión: 02
		Página 1 de 6

24 Analizar información: El funcionario de atención al ciudadano de la SE en conjunto con los líderes de las dependencias, analizan los resultados del informe de Reporte de “Consolidado estado de finalización por dependencia” y preparan la reunión mensual de seguimiento con las dependencias de la Secretaría.

Adicionalmente, “Consolidado estado de finalización por dependencia” y los indicadores del proceso E01. Gestionar solicitudes y correspondencia sirve de insumo al subproceso E02.01 Medir la satisfacción del cliente; así como el Reporte de Atención al Ciudadano al procedimiento P-GMC-03 acciones correctivas y Acciones preventivas.

	ALCALDIA DE POPAYÁN	P-GEI-E01-02-01
	RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA	Versión: 02
		Página 1 de 6

5. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

5.1. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
Gestión Administrativa y Financiera	<p>Recibir la correspondencia, distribuir a las dependencias de gestión, recibir las respuestas a la correspondencia generada por las dependencias de gestión, enviar las respuestas a la correspondencia a los usuarios usando el medio más apropiado, consolidar la información recopilada.</p> <p>Analizar el informe de Reporte de Atención al Ciudadano y preparar reunión mensual de seguimiento con las dependencias de la Secretaría.</p>
Áreas de la SE	Efectuar el trámite requerido con la correspondencia recibida entre ellos, elaborar respuesta y enviar al remitente a través de Gestión Administrativa y Financiera y archivar la correspondencia dirigida a sus dependencias.
Administrativa y Financiera	Analizar el informe de Reporte de Atención al Ciudadano y preparar reunión mensual de seguimiento con las dependencias de la Secretaría.

5.2. Entes externos (en caso que aplique)

Nombre del ente externo	Rol
Establecimiento educativo Comunidad educativa, ciudadanía en general	Enviar correspondencia a la Secretaría de Educación por medio de Gestión Administrativa y Financiera, firmar acta de compromiso cuando se requiere, completar la información faltante de acuerdo al acta de compromiso.
Entes de control, MEN, juzgados, entidades bancarias, dependencias Ente Territorial	Enviar correspondencia a la Secretaría de Educación por medio de Gestión Administrativa y Financiera.
Empresa de correo	Distribuir la correspondencia que genera la Secretaría de

	ALCALDIA DE POPAYÁN	P-GEI-E01-02-01
	RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA	Versión: 02
		Página 1 de 6

Nombre del ente externo	Rol
	Educación y entregar acuse de recibo o correspondencia no entregada.

6. REGISTROS.

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después
F-GD-06 Envío de correspondencia a.	Servicio de Atención al ciudadano de la SE	En carpetas y/o medio Magnético sistema SAC	Archivo de gestión	Según tabla de retención documental	Back up / Archivo central
F-GEI-E01-02-02 Remisión de Correspondencia a interna	Servicio de Atención al ciudadano de la SE		Archivo de gestión	Según tabla de retención documental	Back up / Archivo central
F-GEI-E01-02-03 Entrega de documentos al SAC	Servicio de Atención al ciudadano de la SE		Archivo de gestión	Según tabla de retención documental	Back up / Archivo central
M03.01.F03 Acto administrativo o comunicación escrita (1)	Las disposiciones frente a este registro, se definen en el documento: detalle del subproceso: M03.01 Revisar actos administrativos				

(1) Este registro se genera en acto administrativo o comunicación escrita, que puede ser Resolución, decreto, circular o carta u oficio

(2) Este registro es generado por la empresa de correo.

7. DOCUMENTOS EXTERNOS

Documentos externos	Fuente del documento	Versión o fecha de emisión según aplique
Constitución Política de Colombia Art. 23 – Peticiones respetuosas; Art. 75 y 76 – Derecho a la información. Art.86 – Acción de tutela. Art.87 – Acción de Cumplimiento. Art.88 – Acciones populares.	Congreso de la República	6 de julio de 1991
Ley 734. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Título	Congreso de la República	5 de febrero de 2002

	ALCALDIA DE POPAYÁN	P-GEI-E01-02-01
	RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA	Versión: 02
		Página 1 de 6

IV Capítulo II Deberes, artículo 34 Deberes del Servidor Público, numerales 1, 12, 26, 34, 37. Capítulo III Prohibiciones, artículo 35 Prohibiciones, numeral 8.		
Ley 58 . Por la cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para reformar el Código Contencioso-Administrativo	Congreso de la República	28 de diciembre de 1982.
Ley 594. Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones.	Congreso de la República	14 de julio de 2000
Acuerdo No 039 del Archivo general de la nación: Difusión y Aplicación	Congreso de la República	31 de octubre de 2002
Normas ISO 9001. Sistema de gestión de la calidad, requisitos	Instituto Colombiano de Normas Técnicas – ICONTEC	2000

8. ANEXO (DIAGRAMA DE FLUJO)

No aplica

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	11/08/2016	Creación del documento en base al Detalle E01_02_V2 de la modernización de secretaria de educación.
02	16/05/2018	Se ajusta el procedimiento en las actividades No 6, 7 y 8 para garantizar una mejor operación del proceso en la entrega, recibo y organización de los documentos del SEM de Popayán.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Wilson Cuellar	Nombre: Víctor Fuly	Nombre: Diocelimo Riascos Gutiérrez
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Secretario de Educación
Fecha: 30/04/2016	Fecha: 10/05/2016	Fecha: 16/05/2018