Proceso de modernización de la Secretaría de Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE PASTO

DISEÑO DETALLADO DEL SUBPROCESO

*“E01.02 RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA”*

PERTENECIENTE AL MACROPROCESO

*“E. ATENCIÓN AL CIUDADANO”*

*Y PROCESO*

*“E01. GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA”*

Mayo de 2010

**INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha**  [dd/mm/yy] | **Elaborado por:** | **Razón de la actualización** |
|  | 02/11/06 | Rosaura María Díaz  Machuca | Elaboración del documento |
| 001 | 06/04/010 | Andrea Milena Rosero | Actualización del documento |

|  |  |
| --- | --- |
| **Revisado por:**  Andrés Ortiz  Profesional Universitario  Oficina de Atención al Ciudadano  Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  [20/05/010]  Ángela María Arara  Profesional Universitario  Oficina Asesora de Planeación  Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  [22/05/010] | **Aprobado por:**  Comité del Sistema de Gestión de Calidad  Secretaria de Educación del Municipio de Pasto  Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  [24/05/010] |

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 4

2. OBJETIVO 5

3. ALCANCE 5

4. EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO E01.02 RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA 6

5. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA 11

5.1. Área / dependencias internas 11

5.2. Entes externos (en caso que aplique) 11

6. REGISTROS 12

1. INTRODUCCIÓN

En el presente documento se 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.

# OBJETIVO

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

# 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 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.

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

**1. Orientar al ciudadano que llega a la Secretaría de Educación: El funcionario de Servicio de Atención al Ciudadano 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, lo direcciona a la ventanilla de correspondencia, para realizar la radicación en el sistema de información de atención al ciudadano – Aplicativo 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 Servicio de Atención al Ciudadano de la SE ubicado en la ventanilla de correspondencia, recibe la correspondencia de manera personal, vía e-mail, o a través de una empresa de correo; la abre en caso que venga cerrada y no traiga el sello de “PRIVADO”, 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;

**3. Radicar la correspondencia: El funcionario de** Servicio de Atención al Ciudadano de la SE, cuando la documentación se encuentra en orden, radica la correspondencia en el aplicativo SAC, generando un numero de radicación, fecha y hora de recepción, nombre, identificación y datos de localización del solicitante, breve resumen del motivo de la comunicación y tipo de requerimiento; manualmente coloca en el original y copia de la comunicación, la hora y fecha de recibido, el número de radicado que le fue asignado a la correspondencia y su nombre en señal de recibida por parte de la Secretaría de Educación; y entrega la copia al solicitante.

Cuando se trata del ciudadano que trae la documentación faltante (antes de completarse los dos días), el funcionario de Servicio de Atención al Ciudadano de la SE hace un llamado al número de radicación que presenta el acta de compromiso, registrándola y radicándola en el aplicativo SAC generándose asi un numero de radicación; posteriormente, se renueva la radicación y se continua con la siguiente actividad. En el caso que pasen los dos días y el ciudadano no trae la información, el funcionario de Servicio de Atención al Ciudadano de la SE.

Una vez radicada la correspondencia, el funcionario de Servicio de Atención al Ciudadano de la SE la clasifica por dependencia de gestión según ejes temáticos e inserta en la carpeta correspondiente. Si se trata de una petición, se hace un llamado al subproceso que hace el tratamiento de las mismas, dando fin al subproceso, en caso contrario se continúa con la actividad 5.

**4. Verificar el cumplimiento de la correspondencia recibida con los parámetros establecidos por la Secretaría de Educación:** El funcionario de Servicio de Atención al Ciudadano de la SE revisa que se haya hecho la clasificación de la correspondencia por dependencia de gestión según ejes temático y que esté bien registrada la correspondencia. Cuando no se cumple con los requisitos establecidos se ejecuta el subproceso N01.04. Control de producto no conforme, en caso contrario o cuando se recibe el producto conforme, se continúa con la actividad 6.

**5. Distribuir la correspondencia por dependencia de gestión:** El funcionario de Servicio de Atención al Ciudadano de la SE, antes del horario de entrega de la correspondencia a las dependencias de la Secretaría, y con base en el formato de entrega de correspondencia, ver anexo instructivo E01.02.F02. entrega al enlace de segundo nivel de Atención al Ciudadano de la SE, la correspondencia para su distribución a las diferentes dependencias de la Secretaría. El funcionario designado de las dependencias de la SE, recibe el formato de Entrega de correspondencia, ver anexo instructivo E01.02.F02, y la carpeta de sus dependencias del funcionario de Servicio de Atención al Ciudadano de la SE encargado de la repartición de la correspondencia, en los tiempos establecidos por la SE. Con base en el formato Entrega de correspondencia, ver anexo instructivo E01.02.F02, revisa que la documentación recibida esté correcta y completa, si encuentra correspondencia que no pertenece a su dependencia, la devuelve inmediatamente cambiando en el formato de Entrega de correspondencia, ver anexo instructivo E01.02.F02, el nombre del área que recibe; y luego lo firma, en señal de recibida**Gestionar** **la correspondencia recibida:** El funcionario designado de las dependencias de la SE para el manejo de la correspondencia, una vez revisada y radicada (cuando se requiere) la correspondencia, la clasifica y distribuye al interior de la dependencia.

Cuando se trata de comunicaciones enviadas por las otras dependencias y que son generadas al interior de la Secretaría, se radican en la dependencia que las recibe, diligenciando en el formato Remisión de correspondencia interna, ver anexo instructivo E01.02.F03 (que se encuentra en red), en los campos correspondientes a fecha, radicado (número de radicado que trae el documento dado por Servicio de Atención al Ciudadano), el nombre del funcionario y de la dependencia a quien se envía el documento y del área que la envía, y las observaciones a que haya lugar, para dejar constancia de la remisión.

Cuando el funcionario designado de las dependencias de la SE para dar respuesta recibe las comunicaciones internas o externas, revisa si requiere o no respuesta escrita. Si no la requiere se pasa a la actividad 8; si requiere respuesta escrita de la dependencia pasa a la actividad 10; y si para desarrollar la respuesta requiere la intervención de otra dependencia de la SE, pasa a la actividad 9.

**8. Efectuar el trámite correspondiente y archivar:** Cuando el funcionario designado de la dependencia de la SE para dar respuesta revisa que el documento no requiere respuesta escrita, procede a efectuar el trámite respectivo: difundir en su dependencia, publicar, o dar a conocer a un funcionario específico, entre otros. Cumplido el trámite, entrega al funcionario designado de la SE para el manejo de correspondencia, con el fin de que finalice el tramite en el aplicativo SAC (Sistema de Atención al ciudadano), ver anexo instructivo SAC (Sistema de Atención al ciudadano) Finalización de requerimientos.

**9. Remitir documentos al área competente:** El funcionario designado de las dependencias SE para dar respuesta a la correspondencia o solicitud, una vez analiza que se requiere de la intervención de otra dependencia o del funcionario de Despacho de la SE para generar la respuesta, diligencia en el formato de Remisión de Correspondencia Interna, ver anexo instructivo E01.02.F03. Remisión de correspondencia interna, los campos de fecha, radicado (número de radicado que trae el documento dado por Servicio de Atención al Ciudadano), el nombre del funcionario y de la dependencia a quien se envía el documento y del área que la envía, y las observaciones a que haya lugar, para dejar constancia de la remisión; anexa al formato los documentos correspondientes; y la entrega al funcionario designado de las dependencias de la SE para el manejo de la correspondencia.

El funcionario de Servicio de Atención al Ciudadano de la SE encargado de la repartición de la correspondencia, entrega la correspondencia y el formato de Remisión de correspondencia interna, ver anexo instructivo E01.02.F03, al funcionario designado de las dependencias de la SE para el manejo de la correspondencia, para que éste escriba su nombre completo legible y firme en señal de recibo de la correspondencia enviada por las otras áreas; y posteriormente devuelve a la dependencia remitente el formatos de Remisión de correspondencia interna, en señal de entregada.

**10. Generar respuesta a la correspondencia:** Cuando la generación de la respuestano requiere intervención de otra área, el funcionario designado de la dependencia de la SE la estudia para conocer del tema, determina qué elementos necesita para responderla, y elabora la respuesta a la solicitud en el formato Carta u Oficio, ver anexo instructivo M03.01.F03 Actos administrativos y comunicaciones escritas, colocando en el campo Asunto el número de radicado dado a la solicitud en Servicio de Atención al Ciudadano cuando se recibió, y acogiéndose a los tiempos que establece la ley para dar respuesta a requerimientos como derechos de petición, tutelas y demandas o a los establecidos por la Secretaría de Educación.

**11. Verificar el cumplimiento de la respuesta con los requisitos del cliente:** El funcionario designado de las dependencias de la SE, para firmar la correspondencia, revisa si la respuesta a suministrar corresponde a lo solicitado por el cliente, si no se cumple con los requisitos establecidos, se ejecuta el subproceso N01.04. Control de producto no conforme, en caso contrario o cuando se recibe el producto conforme, se continúa con la actividad. 12.

**12. Firmar la respuesta para el cliente:** El funcionario designado de las dependencias de la SE firma la carta u oficio, ver anexo instructivo M03.01.F03 Actos administrativos y 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.

**13. Enviar correspondencia a Servicio de Atención al Ciudadano:** El funcionario designado de las dependencias de la SE, una vez posea la respuesta a la solicitud, ingresa en el formato de Envío de correspondencia, ver anexo instructivo E01.02.F01 (se encuentra en red), la fecha y hora de respuesta de acuerdo con el número de radicación recibido de Servicio de Atención al Ciudadano. Luego, remite la respuesta en original y las copias requeridas, según sea el caso, a Servicio de Atención al Ciudadano para su respectivo envío.

**14. Enviar copia de la correspondencia con radicado a las áreas remitentes:** Una vez colocada en las copias el número de radicación de la correspondencia a ser enviada, el funcionario de Servicio de Atención al Ciudadano de la SE, clasifica las copias que deben ser devueltas a las dependencias, las entrega al funcionario de Servicio de Atención al Ciudadano de la SE, encargado de repartir correspondencia, para que el funcionario designado de las dependencias de la SE, efectúe el respectivo archivo en cada una de las áreas.

**15. Verificar el cumplimiento del envío de la correspondencia con los parámetros establecidos por la Secretaría de Educación:** El funcionario de Servicio de Atención al Ciudadano de la SE revisa que la respuesta esté relacionando en el campo asunto el número de radicado que le asignó Servicio de Atención al Ciudadano cuando recibió la comunicación, que especifique el lugar a donde se debe entregar, y verifica que esté cumpliendo con los tiempos de respuesta establecidos por la Secretaría; si no se cumple con los parámetros establecidos, se ejecuta el subproceso N01.04. Control de producto no conforme, en caso contrario o cuando se recibe el producto conforme, se continúa con la actividad 17.

**16. Clasificar la correspondencia por destinatario y ubicación:** El funcionario de Servicio de Atención al Ciudadano de la SE clasifica la correspondencia de acuerdo al medio de distribución: empresa de correo, funcionario de Servicio de Atención al Ciudadano de la SE o entrega personal, cuando el interesado lo solicita; para los funcionarios de servicio de atención al ciudadano se tiene establecido tres (3) rutas de entrega de correspondencia; La primera ruta cubre desde el sector Nor-oriente al sector Sur-oriente; La segunda ruta cubre el sector Sur- occidente al Norte y la tercera ruta, luego procede a diligenciar los campos faltantes del formato Envío de Correspondencia, ver anexo instructivo E01.02.F02. Envío de Correspondencia: Fecha y hora de envío, número de unidades de envío, empresa de correo, y observaciones en caso de presentarse.

**17. Enviar la correspondencia:** El funcionario de Servicio de Atención al Ciudadano de la SE, al final del horario de atención al ciudadano, entrega a la empresa de correo certificado contratada para distribuir la documentación y al funcionario de Servicio de Atención al Ciudadano de la SE encargado de repartir la correspondencia, el formato Envío de Correspondencia, ver anexo instructivo E01.02.F01. Envío de Correspondencia, y la correspondencia a ser entregada. Después de verificada la relación versus la correspondencia física, el responsable de la distribución firma la copia del formato Envío de Correspondencia, ver anexo instructivo E01.02.F01. Envío de Correspondencia en señal de recibido y la entrega al funcionario de Servicio de Atención al Ciudadano de la SE.

A los dos días de entregada la correspondencia a la empresa de correo, ésta devuelve los “acuse recibo” (ver numeral 6. Registros) de la correspondencia entregada a conformidad, y devuelve la correspondencia que no pudo ser entregada al funcionario de Servicio de Atención al Ciudadano. Los acuso recibo (ver numeral 6. Registros) los archiva según y continúa con la actividad 19, y la correspondencia devuelta la registra en el formato Envío de Correspondencia, ver anexo instructivo E01.02.F02. Envío de Correspondencia, y la entrega al subproceso N01.02 Acciones correctivas para analizar y corregir el motivo de la devolución. Cuando se corrige y entrega a Servicio de Atención al Ciudadano la correspondencia corregida, ingresa por la actividad 16 para su distribución.

**18. Realizar seguimiento a los tiempos de respuesta de la correspondencia:** El funcionario de Servicio de Atención al Ciudadano de la SE diariamente genera un reporte por dependencia para que sean analizados los requerimientos que están prontos a vencerse de acuerdo al plazo de respuesta. Este repote es enviado por medio de correo electrónico a cada enlace, para seguimiento interno por dependencia y de acuerdo a 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 SE para su respectivo seguimiento.

**19. Consolidar la información recibida y generar estadísticas:** Al final de cada mes,con base en los datos consignados en el aplicativo SAC (Sistema de Atención al ciudadano) el funcionario de Servicio de Atención al Ciudadano genera el Reporte de Atención al Ciudadano ver anexo instructivo E01.01.F09. Reporte de Atención al Ciudadano, y los indicadores del proceso E01. Gestionar solicitudes y correspondencia, y la entrega al superior inmediato para su análisis.

**20. Analizar información:** El funcionario de Administrativa y Financiera de la SE conjuntamente con el funcionario de Servicio de Atención al Ciudadano de la SE, analizan los resultados del informe de Reporte de Atención al Ciudadano e indicadores y preparan la reunión mensual de seguimiento con las dependencias de la Secretaría.

Adicionalmente, el Reporte de Atención al Ciudadano y los indicadores del proceso E01. Gestionar solicitudes y correspondencia sirven de insumo al subproceso E02.01 Medir la satisfacción del cliente; así como el Reporte de Atención al Ciudadano a los subprocesos N01.02 Acciones correctivas y N01.03 Acciones preventivas.

# ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

## Área / dependencias internas

|  |  |
| --- | --- |
| **Área / Dependencia** | **Rol** |
| Servicio de Atención al Ciudadano | 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.  Analizar el informe de Reporte de Atención al Ciudadano y preparar reunión mensual de seguimiento con las dependencias de la Secretaría. |
| Áreas de la SE | Efectuar el trámite requerido con la correspondencia recibida entre ellos, elaborar respuesta y enviar al remitente a través de Servicio de Atención al Ciudadano 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. |

## 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 Servicio de Atención al Ciudadano. |
| Entes de control, MEN, juzgados, entidades bancarias, dependencias Ente Territorial | Enviar correspondencia a la Secretaría de Educación por medio de Servicio de Atención al Ciudadano. |
| Empresa de correo | Distribuir la correspondencia que genera la Secretaría de Educación y entregar acuse de recibo o correspondencia no entregada. |

# REGISTROS

| 1. **Registro** |
| --- |
| 1. E01.02.F01 Envío de correspondencia. |
| 1. E01.02.F02. Entrega de correspondencias a las diferentes dependencias de la Secretaria de Educación |
| 1. E01.02.F03 Remisión de Correspondencia interna |
| 1. E01.01.F08 Acta de Compromiso |
| 1. E01.01.F09 Reporte de Atención al Ciudadano |
| 1. M03.01.F03 Acto administrativo o comunicación escrita (1) |

1. (1) Este registro se genera en acto administrativo o comunicación escrita, que puede ser Resolución, decreto, circular o carta u oficio
2. (2) Este registro es generado por la empresa de correo.

# 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 IV Capitulo II Deberes, artículo 34 Deberes del Servidor Público, numerales 1, 12, 26, 34, 37. Capítulo III Prohibiciones, artículo 35 Prohibiciones, numeral 8. | Congreso de la República | 5 de febrero de 2002 |
| 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 |

# ANEXO (DIAGRAMA DE FLUJO)

Ver Anexo Diagrama de Flujo E01.02 Recibir y Enviar correspondencia

Este anexo se compone de 3 páginas.