

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: E01.02	 CP-CER884504
			Versión: 04	
	MACROPROCESO:	ATENCION AL CIUDADANO	Pág. 1 de 10	
	PROCESO:	GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA		
	PROCEDIMIENTO: RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA		Vigente desde: 23/07/2021	

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

Este procedimiento 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. 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 SECD, 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.

3. DEFINICIONES

SIG: Sistema Integrado de Gestión

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

SECD: Secretaria de Educación y Cultura Departamental

COMUNICACIONES OFICIALES: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

4. CONDICIONES GENERALES PARA LA RECEPCION

4.1 RECEPCION PERSONAL:

- Que el documento este dirigido a la Secretaria de Educación y Cultura del Tolima.
- Que se encuentre debidamente firmado, en caso de venir el documento con firma escaneada, se realizara la anotación debida en el documento y en la herramienta de radicación.
- Identificar el objeto de la petición y realizar un resumen sucinto.
- identificar y verificar los anexos que se enuncian.
- Verificar que contenga datos básicos del ciudadano para brindar respuesta (dirección, teléfono y correo electrónico).
- Toda PQRSD debe ser entregada en dos originales, uno de los cuales será devuelto al ciudadano con el respectivo número de radicación.
- En ningún caso nos podemos negar a la recepción y radicación de las PQRSD.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Equipo de trabajo del proceso y apoyo de Planeación SGC.	Comité de Calidad	Comité Institucional de Gestión y Desempeño de MIPG
Fecha: 03-12-2019	Fecha: 03-12-2019	Fecha: 23/07/2021

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: E01.02	 Certificación de Procesos CP-CER884504
			Versión: 04	
	MACROPROCESO:	ATENCION AL CIUDADANO	Pág. 2 de 10	
	PROCESO:	GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA		
	PROCEDIMIENTO: RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA		Vigente desde: 23/07/2021	

f. Toda solicitud debe quedar debidamente escaneada dentro de la herramienta de radicación.

4.1.2 RECEPCION CORREO CERTIFICADO

- Que el documento este dirigido a la Secretaria de Educación y Cultura del Tolima.
- Que el sobre se encuentre totalmente sellado.
- Verificar que el contenido del sobre sea el que se indica.
- identificar y verificar los anexos que se enuncian.
- las cajas se destaparán verificando existencia de documento para realizar el ingreso de información a la plataforma.

4.2 CONDICIONES GENERALES PARA LA ENTREGA EN LAS DEPENDENCIAS

- La correspondencia relacionada con tutelas, requerimientos de entes de control, invitación y/o citaciones, se radicarán y enviarán el mismo día.
- La oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, cuenta con personal encargado de entregar la correspondencia radicada a cada una de las áreas, para ello realizara dos rondas en el día, una terminada la mañana y otra terminada la tarde.
- Los funcionarios responsables de recibir la correspondencia, deben verificar con la planilla de remisión la documentación que se enuncia y firmar el recibí de la misma.

Nota/ la no firma de la planilla no lo exime de la responsabilidad de brindar el tramite oportuno a la misma.

5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
1. Orientar al ciudadano que llega a la Secretaría de Educación: 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 -,	El funcionario asignado-auxiliar administrativo-rol operador en la oficina	No aplica	Orientación adecuada al ciudadano

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en el, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: E01.02	 Certificación de Procesos CP-CER884504
			Versión: 04	
	MACROPROCESO:	ATENCION AL CIUDADANO	Pág. 3 de 10	
	PROCESO:	GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA		
	PROCEDIMIENTO: RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA		Vigente desde: 23/07/2021	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
si se trata de otro tipo de requerimiento se envía al procedimiento E01.01. Atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes, culminando de esta manera el subproceso.	de Atención al Ciudadano de la SECD		
2. Recibir correspondencia: Recibe la correspondencia de manera personal, 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 SECD; 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 SECD y la documentación se encuentra completa, se continúa con la actividad 4; en caso que la documentación no esté completa, Se recibe dejando nota al margen del oficio e indicando dentro de la plataforma SAC los motivos por los cuales se recibe Si la correspondencia no pertenece a la SECD, El funcionario asignado en la oficina de Atención al Ciudadano de la SECD, 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.	El funcionario asignado-auxiliar administrativo-rol operador en la oficina de Atención al Ciudadano de la SECD	Registro en el SAC	Correspondencia debidamente registrada
3. Generar acta de compromiso: Cuando la correspondencia es entregada personalmente y se encuentra incompleta	El funcionario asignado-auxiliar administrativo-rol operador en la oficina	Acta de Compromiso	No aplica

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en el, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: E01.02	 Certificación de Procesos CP-CER884504
			Versión: 04	
	MACROPROCESO:	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 4 de 10	
	PROCESO:	GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA		
	PROCEDIMIENTO: RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA		Vigente desde: 23/07/2021	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
de acuerdo con el trámite que requiere, se genera el Acta de Compromiso en 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). Dicha acta se anexa al momento de la radicación dentro de la plataforma y se le remite al funcionario responsable para su debido seguimiento. Si la solicitud llegó a través de la empresa de correo, se genera una carta u oficio en el formato Actos administrativos y comunicaciones escritas, ver anexo instructivo M03.01.F03 Actos administrativos y comunicaciones escritas, donde se le informa al solicitante sobre los documentos faltantes, y se le envía a través del medio más apropiado.	de Atención al Ciudadano de la SECD		
4. Radicar la correspondencia en el SAC: Cuando la documentación se encuentra en orden, se procede a radicar la correspondencia física en el SAC, este mismo procedimiento se realizará cuando un ciudadano este remitiendo el faltante de documentación, generándose en la plataforma una nueva radicación indicando el número al cual le da alcance.	El funcionario asignado-auxiliar administrativo-rol operador en la oficina de Atención al Ciudadano de la SECD	Registro en el SAC	Registro de la correspondencia según ejes temáticos
5. Generar reporte SAC de la correspondencia física asignada: Genera el reporte en Excel del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) llamado "Export" con los datos de: No. caso, ciudadano, fecha de creación del	Profesional Universitario (Atención al Ciudadano)	Reporte en el SAC	Generación de reporte para asignación de correspondencia

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en el, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: E01.02	 Certificación de Procesos CP-CER884504
			Versión: 04	
	MACROPROCESO:	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 5 de 10	
	PROCESO:	GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA		
	PROCEDIMIENTO: RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA		Vigente desde: 23/07/2021	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
requerimiento, fecha de vencimiento del requerimiento, canal, dependencia asignada, funcionario, estado y adicionalmente campo de firma de recibido.			
6. Clasificar y distribuir correspondencia de las dependencias: Clasifica la correspondencia por dependencias y anexa para cada dependencia un reporte generado "Export" en el SAC. Imprime una copia por dependencia de gestión el reporte,. La cual debe ser recibida y firmada por el funcionario responsable para posteriormente ser archivada.	El funcionario asignado-auxiliar administrativo-rol operador en la oficina de Atención al Ciudadano de la SECD	No aplica	Correspondencia debidamente clasificada y distribuida
7. Atender requerimiento: Una vez asignado en el SAC, se dedica a atender el trámite al requerimiento para darle respuesta, si la dependencia le da respuesta se pasa a la actividad 9. Si el requerimiento no pertenece a esta área, informa al área de atención al ciudadano y gestión documental para su redistribución, pasando a la actividad 8.	El funcionario designado de las dependencias de la SECD para el manejo de correspondencia	No aplica	No aplica
8. Reasignar en el SAC el requerimiento a la dependencia que le da respuesta como operador de segundo nivel: La correspondencia física radicada en el SAC, que no pudo ser resuelta por la dependencia inicialmente asignada desde el área de Atención al Ciudadano, se reasigna a través del SAC a la dependencia que realmente le da respuesta desde la dependencia, continuando con la actividad 6.	Profesional Universitario (Atención al Ciudadano)	Reasignación en el SAC	Reasignación oportunamente

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en el, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: E01.02	 Certificación de Procesos CP-CER884504
			Versión: 04	
	MACROPROCESO:	ATENCION AL CIUDADANO	Pág. 6 de 10	
	PROCESO:	GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA		
	PROCEDIMIENTO: RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA		Vigente desde: 23/07/2021	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
9. La respuesta se realiza mediante la plataforma SAC, pasando por la revisión y aprobación, automáticamente queda con la firma mecánica, cambiando el estado del requerimiento dentro de la misma, llegando esta información vía correo electrónico al ciudadano y al funcionario responsable. El ciudadano podrá realizar seguimiento ingresando a la plataforma y verificando la respuesta enviada por la entidad.	El funcionario designado para dar respuesta, en las dependencias de la SECD	Oficio, Acto administrativo, registro en el SAC	Respuesta en el SAC con calidad y oportunidad
10. Enviar copia de la correspondencia con radicado a las áreas remitentes: Una vez generado el radicado de respuesta, el funcionario responsable remitirá las copias necesarias a fin de que se realice el respectivo archivo a las áreas que les compete..	El funcionario designado, en las dependencias de la SECD	No aplica	No aplica
11. Verificar el cumplimiento del envío de la correspondencia con los parámetros establecidos por la Secretaría de Educación: Revisa que la respuesta esté relacionando en el campo asunto, y que haya sido remitida a la dirección que corresponde verifica que esté cumpliendo con los tiempos de respuesta establecidos por la Secretaría. Si no se cumple con los parámetros establecidos, se ejecuta el procedimiento PRO-MC-006 Control de producto no conforme.	El funcionario designado, en las dependencias de la SECD	No aplica	Cumplimiento de los lineamientos de la SECD para el envío de correspondencia

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en el, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: E01.02	 icontec Certificación de Procesos CP-CER884504
			Versión: 04	
	MACROPROCESO:	ATENCION AL CIUDADANO	Pág. 7 de 10	
	PROCESO:	GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA		
PROCEDIMIENTO: RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA			Vigente desde: 23/07/2021	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
12. Clasificar la correspondencia por destinatario y ubicación: Clasifica la correspondencia de acuerdo al medio de distribución: empresa de correo o entrega personal cuando el interesado lo solicita; luego procede a diligenciar el formato Envío de Correspondencia, con: Fecha y hora de envío, número de unidades de envío, empresa de correo, y observaciones en caso de presentarse.	El funcionario designado, en las dependencias de la SECD	Registro de envío de correspondencia	No aplica
13. Enviar correspondencia: Hace entrega a la empresa de correo certificado contratada para distribuir la documentación. En caso de presentarse devoluciones registra la devolución y observaciones en el formato Envío de Correspondencia y toma las acciones necesarias para verificar la información de destino de la correspondencia. Nota: Si no es posible ubicar al destinatario o los datos personales no coinciden, la respuesta se envía a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, para que sea publicada Tipo Edicto en la cartelera de la oficina, durante 15 días calendario.	El funcionario designado, en las dependencias de la SECD	Registro de envío de correspondencia	Correspondencia enviada Registro tipo edicto de respuestas devueltas por inconsistencias en los datos.
14. Realizar seguimiento a los tiempos de respuesta de la correspondencia: Con base en el reporte del SAC "Export" y formato envío de correspondencia de correspondencia, revisa la correspondencia	El Profesional Universitario de Atención al Ciudadano	Informe del SAC	Seguimiento a los tiempos de respuesta

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en el, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: E01.02	 icontec Certificación de Procesos CP-CER884504
			Versión: 04	
	MACROPROCESO:	ATENCION AL CIUDADANO	Pág. 8 de 10	
	PROCESO:	GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA		
PROCEDIMIENTO: RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA			Vigente desde: 23/07/2021	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
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 SECD para su respectivo seguimiento.			
15.Consolidar la información recibida y generar estadísticas: Al final de cada mes, con base en los datos consignados en el reporte que genera la plataforma se carga la información 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.	Profesional Universitario (Atención al Ciudadano)	Consolidado estado de finalización por dependencia	Consolidado generado
16.Analizar información: con base en el análisis efectuado, preparan la reunión mensual de seguimiento con las dependencias de la Secretaría.	Profesional Especializado Atención al Ciudadano y Gestión Documental y Profesional Universitario (Atención al Ciudadano)	No aplica	Seguimiento a la oportunidad y calidad de las respuestas

6

DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS

TÍTULO
Acta de compromiso relación de documentos faltantes
Informe trimestral
Planilla de entrega de correspondencia (Generada por el SAC)

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en el, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: E01.02	 Certificación de Procesos CP-CER884504
			Versión: 04	
	MACROPROCESO:	ATENCION AL CIUDADANO	Pág. 9 de 10	
	PROCESO:	GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA		
	PROCEDIMIENTO: RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA		Vigente desde: 23/07/2021	

M03.01.F03 Acto administrativo o comunicación escrita (1)

Consolidado estado de finalización por dependencia

Registro de envío de correspondencia

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

7 IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
01/10/2010	Edición inicial del documento	01
31/03/2011	- Se ajustó el Documento a las condiciones actuales del proceso. - Se ajustó la estructura del documento de acuerdo con el procedimiento PRO-MC-001 Elaboración de documentos adoptado para el Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Tolima.	02
03/10/2013	- Actualización del documento, de acuerdo con la nueva estructura de la SECD y la distribución de actividades en los equipos de trabajo. - Actualización del documento según lineamientos del Proyecto de Modernización.	03
30/08/2019	- Se fusionaron las actividades 9 y 10 - Se actualizaron actividades de acuerdo a la nueva plataforma. - Se ajustó el documento a las condiciones actuales del proceso	04

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en el, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: E01.02	 Certificación de Procesos CP-CER884504
			Versión: 04	
	MACROPROCESO:	ATENCION AL CIUDADANO	Pág. 10 de 10	
	PROCESO:	GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA		
	PROCEDIMIENTO: RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA		Vigente desde: 23/07/2021	

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en el, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.