	PROCEDIMIENTO	CODIGO:AC-P4
	GESTION DE LA CORRESPONDENCIA	VERSIÓN: 04
	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO	FECHA: 03-05-14
		PÁGINA 1 de 4

1. OBJETO

Recibir la correspondencia que llega de los diferentes organismos o ciudadanía en general, a la Secretaría de Educación de Córdoba, 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 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 la oficina de atención al ciudadano de la SED, 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. TERMINOLOGÍA (definiciones, siglas y abreviaturas)

3.1 Correspondencia: Se conoce como correspondencia, a la comunicación por escrito entre dos o más personas.

3.2 SAC: Sistema de Atención al Ciudadano

3.3 SED: Secretaria de Educación Departamental.

4. GENERALIDADES Y/O POLITICAS DE OPERACIÓN:


4.1 Todas las áreas de la Secretaría de Educación tienen la obligación de generar y mantener actualizada a la oficina de atención al ciudadano con la información requerida en el Sistema de atención al ciudadano - SAC, sobre las correspondencia, actualización o nuevos trámites de acuerdo a la estacionalidad de cada uno de los procesos, entre otros para atender al ciudadano que requiera información de la Secretaría. Así mismo, el área generadora de la información se compromete a brindar capacitación permanente para fortalecer el conocimiento general sobre dichos temas.

4.2 Toda correspondencia, que ingresen a la Secretaría de Educación deben recibirse y radicarse en la oficina de atención al ciudadano en el aplicativo del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC). Así mismo, las respuestas a las solicitudes y a la correspondencia externa que generan las áreas de la Secretaría de Educación. Adicionalmente, todas las comunicaciones institucionales de la Secretaría de Educación se planean, desarrollan, y evalúan a través del procedimiento Gestionar comunicaciones institucionales.


5. CONTENIDO

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Orientar al ciudadano que llega a la Secretaría de Educación en cuanto a información y ubicación de trámite de documentos.	Técnico	No Aplica
2	recibir la correspondencia de manera personal, o a través de una empresa de correo; la abre en caso que venga	Técnico	Correspondencia
Elaborado por: Profesional Universitario Firma: Cargo:		Revisado por: Profesional Universitario Firma: Cargo:	Aprobado por: Secretario(a) de Educación Firma: Cargo:

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada.
La versión vigente se encuentra en el link del Sistema Integrado de Gestión de la página web de la Gobernación de Córdoba.

	PROCEDIMIENTO		CODIGO:AC-P4
	GESTION DE LA CORRESPONDENCIA		VERSIÓN: 04
			FECHA: 03-05-14
	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO		PÁGINA 2 de 4


No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	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 SED		
3	Generar acta de compromiso cuando la correspondencia es entregada personalmente mediante formato Acta de Compromiso. Si la solicitud llegó a través de la empresa de correo, se genera una carta u oficio en el formato Actos administrativos.	Técnico	Formato Acta de Compromiso AC-P3-F2/ formato Actos administrativos.
4	Radicar la correspondencia en el SAC si la documentación se encuentra en orden. Cuando se trata del ciudadano que trae la documentación faltante se deja la observación en el campo de contenido en el link de agregar requerimiento en el SAC.	Técnico	SAC -Magnético
5	Generar reporte Export en Excel del SAC de la correspondencia física asignada	Técnico	Reporte Export Excel
6	clasificar la correspondencia por dependencias y anexa para cada dependencia un reporte generado “Export” en el SAC para que la dependencia firme de recibido	Técnico	Reporte Export Excel
7	Distribuir la correspondencia por dependencia de gestión e imprimir dos copias por dependencias el reporte, para que cada una de las dependencias firme de recibido una copia y esta se archive.	Técnico	Recibido y Formato remisión de la correspondencia AC-P4-F2
8	Atender el requerimiento para darle respuesta. Si la dependencia le da respuesta se pasa a la actividad 9, de lo contrario se verifica si está asignado en el área un funcionario para reasignar requerimiento con el rol operador de segundo nivel, si es así, pasa a la actividad 10 de lo contrario pasa a la actividad 4.	Técnico	No Aplica
9	Emitir respuesta en el SAC y cambia el estado del requerimiento a finalizado, verifica si se proyecta carta u oficio para la respuesta, si es así, se verifica si cumple los requisitos de la respuesta física proyectada pasando a la actividad 12	Profesional Universitario	SAC -Magnético
10	Reasignar en el SAC el requerimiento a la dependencia que le da respuesta como operador de segundo nivel	Técnico	SAC –Magnético/ Reporte Export Excel
11	Generar reporte en Excel “Export” en el SAC para entregar correspondencia física a otra dependencia.	Técnico	Reporte Export Excel
12	Firmar la respuesta para el cliente a través de carta u oficio	Profesional Universitario	Formato Actos administrativos
13	Los funcionarios designados deben enviar correspondencia a la oficina de Atención al Ciudadano en el reporte “Export” del SAC relacionando las respuestas proyectadas en el SAC y en oficio físico para remitirlas en original y copias requeridas, según sea el caso.	Profesional Universitario	Reporte Export Excel
14	Recibir de las áreas de la SED la correspondencia a ser	Técnico	Correspondencia

	PROCEDIMIENTO		CODIGO:AC-P4
	GESTION DE LA CORRESPONDENCIA		VERSIÓN: 04
			FECHA: 03-05-14
	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO		PÁGINA 3 de 4

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	enviada a la Comunidad Educativa, MEN, entidades públicas o privadas, Entes de Control, Ente Territorial o ciudadanía en general, entre otros		
15	Enviar copia de la correspondencia con radicado a las áreas remitentes.	Técnico	Radicado de Correspondencia
16	Verificar el cumplimiento del envío de la correspondencia con los parámetros establecidos por la Secretaría de Educación de Córdoba.	Técnico	No Aplica
17	Clasificar la correspondencia por destinatario y ubicación, luego procede a diligenciar el formato Envío de Correspondencia.	Técnico	Formato Envío de Correspondencia. AC-P4-F1
18	Enviar la correspondencia, el responsable de la distribución firma la copia del formato Envío de Correspondencia en señal de recibido y la entrega al funcionario de la oficina de Atención al Ciudadano y se procede archivar la correspondencia enviada y recibida por el ciudadano con el soporte del formato Tabla de retención documental.	Técnico	Formato Envío de Correspondencia. AC-P4-F1
19	En caso de que se presenten devoluciones se debe en el formato Envío de Correspondencia. Se verifica la dirección del destino de la correspondencia que exista y la persona a la que va dirigida la correspondencia. Y se pasa a la actividad 20	Técnico	Formato Envío de Correspondencia
20	Registrar acción correctiva y mejora en el formato Registro de acción correctiva y preventiva para enviar de nuevo la correspondencia	Técnico	Formato Registro de acción correctiva y preventiva. GMP-P2-F1
21	Realizar seguimiento a los tiempos de respuesta de la correspondencia. 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 SED para su respectivo seguimiento.	Técnico	Reporte Export Excel.
22	Consolidar la información recibida y generar el reporte administrativo en el SAC "Consolidado estado de finalización por dependencia.	Profesional Universitario	Reporte Consolidado estado de finalización por dependencia.
23	Analizar 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.	Profesional Universitario	Acta

6. REGISTROS RELACIONADOS CON ESTE DOCUMENTO

Código	Nombre	Lugar almacenamiento	Protección	Acceso	Recuperación	Tiempo de retención	Disposición
N/A	Correspondencia.	Archivo / medio Magnético	Carpetas/ archivador	Privado	Carpeta de control y	Tiempo establecido en	Archivo

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	PROCEDIMIENTO		CODIGO:AC-P4
	GESTION DE LA CORRESPONDENCIA		VERSIÓN: 04
			FECHA: 03-05-14
	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO		PÁGINA 4 de 4

Código	Nombre	Lugar almacenamiento	Protección	Acceso	Recuperación	Tiempo de retención	Disposición
					distribución de documentos	las TRD	Central
N/A	SAC -Magnético	SAC	pc	General		Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central
N/A	Formato Actos administrativos	Archivo de la Oficina Responsable	Carpetas/ archivador	General	Carpeta control distribución documentos	Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central
AC-P4-F1	Formato Envío de Correspondencia	Archivo de la Oficina Responsable	Carpetas/ archivador	General	Carpeta control distribución documentos	Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central
GMP-P2-F1	Formato Registro de acción correctiva y preventiva	Archivo de la Oficina Responsable	Carpetas/ archivador	General	Carpeta control distribución documentos	Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central
N/A	Reporte Export Excel	Archivo Magnético y Archivo de la Oficina Responsable	Carpetas/ archivador	General	Carpeta control distribución documentos	Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central
N/A	Consolidado de estado de finalización de requerimientos por dependencias	Archivo Magnético y Archivo de la Oficina Responsable	Carpetas/ archivador	General	Carpeta control distribución documentos	Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central
N/A	Acta	Archivo Magnético y Archivo de la Oficina Responsable	Carpetas/ archivador	General	Carpeta control distribución documentos	Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central

7. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Descripción del cambio	FECHA
04	Se ajusta el procedimiento por la nueva estructura adoptada por la Gobernación de Córdoba. Se modifica la inscripción en la imagen del escudo de los sesenta años. Se incluyen Políticas de Operaciones. Se cambia el nombre del procedimiento	03/05/14