1. OBJETIVO

Recibir, radicar, clasificar y distribuir las comunicaciones oficiales de entes externos (personas naturales o jurídicas) y, clasificar y distribuir las comunicaciones oficiales generadas en las dependencias; con oportunidad y confiabilidad.

2. ALCANCE

Este proceso inicia con el ingreso de comunicaciones oficiales al Ministerio de Educación a través de la Unidad de Atención al Ciudadano y finaliza con la entrega de las mismas en las dependencias responsables de dar respuesta.

3. POLÍTICAS

3.1 Toda comunicación oficial de entrada deberá ser recibida y radicada en el grupo de Atención al Ciudadano, a través del Sistema de Información que soporta el proceso. Por tanto, ninguna dependencia estará autorizada para recibir comunicación oficial externa. Cuando una dependencia reciba a través de fax alguna comunicación deberá enviarla a al Grupo de Atención al Ciudadano para su radicación a través del formato Registro Fax Recibidos en las Dependencias.

3.2 Todos los Servidores del Grupo de Atención al Ciudadano deberán conocer y dominar el proceso de recepción y radicación de comunicaciones oficiales, con el fin de brindar apoyo en el momento que se requiera.

3.3 Las invitaciones públicas, las licitaciones, el concurso de méritos, las selecciones abreviadas, se recibirán únicamente en la ventanilla de atención personalizada, en donde se llevará un estricto control de orden de llegada con base en el digiturno; estos documentos deberán ser recogidos por el profesional a cargo del proceso de contratación en la ventanilla de atención personalizada.

3.4 Las aclaraciones, manifestaciones de interés, observaciones y los documentos complementarios relacionados con las licitaciones, invitaciones públicas y concurso de méritos se deberán radicar en las ventanillas de radicación y se entregaran en los recorridos respectivos a la oficina de contratación.

3.5 Se recibirá y radicará únicamente las comunicaciones oficiales atinente a temas laborales. Está terminantemente prohibido radicar correspondencia de carácter personal.

3.6 Cualquier servidor del Ministerio de Educación Nacional que reciba en su bandeja de entrada una comunicación externa de un cliente o usuario del Ministerio de Educación Nacional que requiera una respuesta oficial, deberá remitirla al Grupo de Atención al Ciudadano al correo electrónico atenciónalciudadano@mineducacion.gov.co para que sea cargado en SAC radicado en el Sistema de información que soporta el proceso y remitido nuevamente a la dependencia competente a través del subproceso Administrar correspondencia en las dependencias.

3.7 Todo documento físico deberá contar con el número de radicación impreso.

3.8 Los recorridos realizados por los patinadores se limitarán a entregar las comunicaciones oficiales radicadas en el grupo deAtención al Ciudadano y recoger los documentos y planillas enviadas por las dependencias. Por tanto, la verificación de los documentos entregados y recibidos se llevará a cabo posteriormente. Las comunicaciones oficiales deberán ser entregadas a las dependencias de acuerdo a los horarios de recorridos que a continuación se relacionan:

Horario de recepción y radicación	Recorrido	Hora realización recorrido de entrega
4:30 PM en adelante del dia anterior.	1	8:30 AM A 9:00 AM
De 8:00 A 10:00 AM	2	10:30 AM A 11:30 AM
De 10:00 AM A 12:00PM	3	11:30 PM A 12:30 PM
12 PM A 2 PM	4	2:30 PM A 3:30 PM
2:00 PM A 4:PM	5	4:30 PM A 5:30 PM

La correspondencia externa enviada recogida en el 5 recorrido, se entregará a la empresa de mensajería o 4-72 hasta el día siguiente, lo anterior debido a que se requiere hacer el alistamiento (descargue, generación de planillas, ensobrado y entrega al operador de correo)

3.9 Los administradores de correspondencia de las dependencias deberán devolver las planillas firmadas con las observaciones a más tardar el día siguiente a la fecha de entrega.

3.10 Cuando llegue un documento radicado a una dependencia diferente a la relacionada en la planilla o cuya temática no corresponda a ésta, deberá ser devuelto al Grupo de Atención al Ciudadano, a través de los recorridos que se efectúan diariamente, haciendo la respectiva observación en la planilla para efectuar el redireccionamiento correspondiente. Los redireccionamientos no generarán un nuevo número de radicación, simplemente se reasigna a la dependencia competente.

3.11 Los administradores de correspondencia de las dependencias no podrán asignar actividades a través del sistema de información que soporta el proceso, al grupo de Atención al ciudadano para devolver documentos que no son de su competencia.

3.12 Los trámites que tienen pendientes requisitos de radicación, deberán enviarse a la dependencia responsable de su gestión para que desde allí hagan la petición correspondiente de los documentos faltantes, excepto el trámite de convalidaciones de títulos de educación superior, ya que para este trámite se deberá hacer acta de compromiso para la documentación que quede pendiente y hacerla firmar por el convalidante o quien radique la convalidación en el Grupo de Atención al Ciudadano.

3.13 Se atenderá un solo trámite de radicación de convalidación por turno. En caso de que un ciudadano traiga más de una convalidación para radicar, deberá solicitar un nuevo turno una vez finalice la radicación de la convalidación por cuanto la radicación de un trámite de convalidación se demora entre 25 y 30 minutos, se debe ofrecer acceso igualitario a los servicios y trámites ofrecidos por el MEN para todos los ciudadanos.

3.14 Se dará atención especial y preferente a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, madres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión y/o debilidad manifiesta.

4. MARCO LEGAL

4.1 **Constitución Política de Colombia. Articulo 23:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

4.2 **Constitución Política de Colombia. Artículo 74:** "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley".

4.3 **Ley 190 de 1995:** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

4.4 **Decreto 2150 de 1995:** Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

4.5 **Ley 489 de 1998:** Supresión y simplificación de tramites. La supresión y simplificación de trámites será objetivo permanente de la Administración Pública en desarrollo de los principios de celeridad y economía previstos en la Constitución Política y en la presente ley.

4.6 **Ley 527 de 1999. Artículos 6 al 13:** Se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones

4.7 **LEY 734 DE 2002 Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Artículo 34** 1. *DEBERES.* No. 1. Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por servidor competente. No.5. Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la

sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos. No.22. Responder por la conservación de los útiles, equipos, muebles y bienes confiados a su guarda o administración y rendir cuenta oportuna de su utilización.

4.8 **Ley 734 de 2002:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Artículo 35. *PROHIBICIONES.* A todo servidor público le está prohibido. No. 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento. No. 13. Ocasionar daño o dar lugar a la pérdida de bienes, elementos, expedientes o documentos que hayan llegado a su poder por razón de sus funciones. No. 21. Dar lugar al acceso o exhibir expedientes, documentos o archivos a personas no autorizadas.

4.9 **Ley 962 de 2005:** (Ley Antitrámites). Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos**.**

4.10 **Ley 1091 de 2006:** Por medio de la cual se reconoce al Colombiano y Colombiana de Oro

4.11 **Ley 1171 de 2007:** Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores.

4.12 **LEY 1306 DE 2009:** Por la cual se dictan normas para la Protección de Personas con Discapacidad Mental y se establece el Régimen de la Representación Legal de Incapaces Emancipados

4.13 **Ley 1437 de 2011:** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

4.14 **Decreto:** Por la cual se modifica la estructura del Ministerio de Educación Nacional y se determinan las funciones de sus dependencias.

4.15 **Decreto** Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Educación Nacional.

4.16 **Decreto 2623 de 2009**: por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

4.17 **Ley 1474 de 2011**: Estatuto anticorrupción

4.18 Decreto Ley 19 de 2012. Ley antitrámite.

4.19 Decreto 0019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.

4.20 Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los articulo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011

4.21 Resolución 864 de 2001: Por la cual se adopta el Reglamento interno para el ejercicio del derecho de petición y la atención de quejas y reclamos, sobre las materias de competencia del Ministerio de Educación Nacional.

4.22 Directiva Presidencial Nº 2 de 2000: Gobierno en Línea.

4.23 Norma NTC-GP 1000: Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública**.**

4.24 Norma NTC-ISO 10002: Norma Técnica Colombiana de la Gestión de la Calidad. Satisfacción del Cliente. Directrices para el tratamiento de quejas en las organizaciones.

4.25 Acuerdo 060 de 2001: Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

4.26 Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Secretaria General del Ministerio de Educación Nacional deberá garantizar los recursos humanos, financieros y técnicos necesarios, para el óptimo desarrollo de éste subproceso realizado en el grupo de Atención al Ciudadano

Es responsabilidad de cada una de las dependencias informar al Grupo de Atención al Ciudadano el cambio de sus administradores correspondencia, así mismo como solicitar la capacitación que se requiera para el correcto funcionamiento del proceso.

Es responsabilidad de las dependencias del Ministerio de Educación Nacional dar respuesta oportuna y de calidad a las solicitudes formuladas por los clientes del MEN dentro de los plazos establecidos

Es responsabilidad de las dependencias revisar y actualizar por lo menos una vez al año los ejes temáticos, para garantizar la correcta asignación de comunicaciones

oficiales. El Grupo de Atención al Ciudadano remitirá solicitud de actualización a través de correo electrónico y adjuntará archivo con los ejes temáticos cargados en ese momento.

El administrador de correspondencia de cada una de las dependencias, es responsable de recibir en el sistema de información que soporta el proceso, las comunicaciones oficiales, mediante la inclusión de una señal frente al documento respectivo, una vez reciba los documentos físicos o virtuales, deberán devolver las planillas firmadas con las observaciones a más tardar el día siguiente a la fecha de entrega del documento.

6. GLOSARIO

6.1 Archivo electrónico: Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

6.2 Administrador de correspondencia en dependencias: Servidor encargado de manejar el sistema de información que soporta el proceso en las dependencias, para recibir y verificar en el sistema la comunicación oficial recibida, así como radicar comunicación oficial de salida interna o externa.

6.3 Back Office: Ubicación física y humana destinada a promover y apoyar la correcta operación de la Unidad de atención al ciudadano a través de una gestión estratégica y de estudios analíticos que soporten y retroalimenten la atención ofrecida a los usuarios, así como asegurar la respuesta al ciudadano.

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

6.5 Derecho de petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

6.6 Documento electrónico de archivo: Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

6.7 Documento Original: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

6.8 Documento Público: Es el producido o tramitado por el servidor público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

6.9 Ejes temáticos: Temas laborales que son competencia de las dependencias y que constituyen la base para asignar los documentos recibidos por parte de la Unidad de atención al ciudadano.

6.10 Front office: Ubicación física y humana encargada de atender de forma personalizada los requerimientos y solicitudes presentadas por los ciudadanos que entran en contacto con el Ministerio de Educación Nacional.

6.11 Radicación de comunicación oficial: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca el eje temático. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

6.12 Registro de Comunicación oficial: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de comunicación oficial, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como: Nombre de la persona y / o Entidad Remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del servidor responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.

6.13 Redireccionamiento de comunicación oficial: Actividad que consiste en reasignar un documento por parte de la Unidad de atención al ciudadano a la dependencia competente, tras ser devuelto por otra dependencia a la cual se le asignó inicialmente en forma equivocada.

7. DIAGRAMA DE FLUJO

7.1 Administrar entradas de correspondencia

7.2 Radicar convalidaciones.

El Ministerio de Educación Nacional declara como única documentación válida la ubicada en la intranet (SIG) toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

8.1 Administrar entradas de correspondencia

1. Orientar al ciudadano: **El auxiliar Administrativo del POI orienta al ciudadano para radicar la comunicación oficial y le da un turno para pasar a la ventanilla correspondiente** brindando atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, madres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión y/o debilidad manifiesta.
2. **Recibir documentos:** El Auxiliar Administrativo del Grupo de Atención al Ciudadano recibe los documentos a través de las ventanillas de recepción de comunicación oficial en el front office o en el back office en caso de que envíe el documento a través de fax.
3. **Leer documentos:** El Auxiliar Administrativo del Grupo de Atención al Ciudadano lee los documentos a fin de identificar el asunto al cual hace referencia y definir si es competencia del MEN, a que dependencia corresponde y a cual eje temático.
4. **¿Es competencia del MEN?** De ser así se pasa a la actividad No. 7 de lo contrario a la actividad No.5.
5. **Informar al ciudadano sobre la entidad competente:** El Auxiliar Administrativo del Grupo de Atención al Ciudadano informa al ciudadano cual es la entidad competente para atender su solicitud.
6. **¿El ciudadano insiste en su radicación?:** De ser así el Auxiliar Administrativo recibe el documento aclarándole al ciudadano que se remitirá a la entidad competente y pasa a la actividad No. 7. De lo contrario es el fin del proceso.
7. **Radicar e imprimir número de radicación:** En forma automática el sistema de información que soporta el proceso. generará el número de radicación, que corresponde a un consecutivo (que reiniciará cada año), útil para identificar el documento, como: fecha de radicación, número de radicación y hora de radicación. El Auxiliar Administrativo imprime la etiqueta y la coloca en un lugar legible y donde sean fácilmente reconocible los datos identificadores del documento, tanto en el documento original como en las copias entregadas al usuario. Si el ciudadano se acerca personalmente a las instalaciones de la

UAC, el auxiliar administrativo la devuelve la copia con el adhesivo de radicación al interesado.

8. **Registrar en el formato "comunicación oficial radicada":** El Auxiliar Administrativo del Grupo de Atención al Ciudadano anota los últimos 3 dígitos del número de radicación en el formato de comunicación oficial radicada, a fin de llevar un control sobre los documentos radicados diariamente por cada ventanilla y los documentos recogidos por el patinador.

9. **¿Es una tutela?:** De ser así pasa a la actividad No.10, de lo contrario a la actividad No. 11.

10. **Diligenciar formato "hoja de ruta tutelas" y entrega en la dependencia:** El Auxiliar Administrativo del Grupo de Atención al Ciudadano diligencia la hoja de ruta tutelas; y entrega la tutela y la planilla al Coordinador del Outsourcing quien los entrega a la Oficina Asesora de Jurídica y continua en la actividad No. 21.

11. **Colocar el documento en la bandeja de entrada:** El Auxiliar Administrativo coloca el documento en la bandeja de entrada a la espera de ser recogido por el patinador.

12. **Imprimir planilla "Correspondencia externa recibida por entregar":** En el sistema de información que apoya el proceso, el Auxiliar Administrativo del Grupo de Atención al Ciudadano imprime por cada recorrido a realizar (media hora antes de su inicio) dos copias de la planilla correspondiente a cada una de las dependencias a las cuales se les haya radicado documentos. Esta planilla deberá reflejar los documentos recibidos y radicados por el Grupo de Atención al Ciudadano entre recorridos.

13. **Recoger planillas y documentos de la bandeja de entrada:** Media hora antes del inicio de cada recorrido, el patinador recoge las planillas y los documentos depositados en la bandeja de entrada del Grupo de Atención al Ciudadano.

14. **Verificar que los documentos estén completos:** El patinador verifica contra formato "Comunicaciones oficiales radicadas" que los documentos encontrados en la bandeja de entrada estén completos, marcando (resalta) en el formato el número correspondiente a los tres últimos dígitos del número de radicación por cada documento físico que se recoja en las ventanillas.

15. **¿Documentos completos?:** De ser así pasa a la actividad No. 16, de lo contrario a la actividad No.17.

16. **Resolver inconsistencia:** En el caso que exista algún faltante entre los documentos físicos depositados en la bandeja de entrada y la información contenida en el formato "Comunicaciones oficiales radicadas", el patinador y el auxiliar administrativo de la ventanilla ubicaran el faltante.

17. **Ubicar documentos en casillero de cada dependencia:** El patinador ubica documentos en casillero de cada dependencia, verificando que los documentos que se ubicaron en los casilleros correspondan a los que se encuentran registrados en la planilla "correspondencia externa recibida por entregar", generada el sistema de información que soporta el proceso. y suministrada por el auxiliar administrativo de la ventanilla.

18. **Ubicar documentos y planillas en tula:** El patinador ubica documentos y planillas en tula correspondiente a cada dependencia.

19. **Entregar tulas a dependencias:** Según los recorridos previamente establecidos, el patinador entrega al administrador de correspondencia de cada una de las dependencias, la tula con las comunicaciones oficiales externas e internas que se generó en otras dependencias, y recoge las comunicaciones oficiales internas y externas que se generaron en esta dependencia.

20. **Verificar documentos frente a planilla:** El administrador de correspondencia de la dependencia compara que los documentos entregados concuerden con los que están relacionados en la planilla "correspondencia externa recibida por entregar" y firma.

21. **¿Documentos recibidos corresponden a la dependencia?:** De ser así pasa a la actividad No.22 "Administrar correspondencia en dependencias", de lo contrario a la actividad No.23.

22. **Administrar correspondencia en dependencias:** Este subproceso llevado a cabo en las dependencias tiene como objetivo administrar el flujo de comunicaciones oficiales que reciben las dependencias (tanto interna como externa), a fin de asegurar su respuesta o trámite de forma oportuna y confiable, asignando un responsable para ello, según los parámetros establecidos por el jefe de la dependencia y finaliza el subproceso.

23. **Realizar observaciones en planilla y devuelve en la tula junto con documentos:** El administrador de correspondencia devuelve el documento y hace la anotación en la planilla "correspondencia externa recibida por entregar".

24. **Recibir documentos por parte de las dependencias:** El patinador recoge en la tula los documentos a redireccionar dentro de su recorrido normal por las dependencias y los entrega en el Grupo de Atención al Ciudadano, a fin de que sean asignados a la dependencia competente.

25. **Reasignar eje temático:** De acuerdo a las devoluciones recibidas el servidor del Grupo de Atención al Ciudadano verifica la información disponible, la analiza y reasigna en el sistema de información que soporta el proceso. a la dependencia competente.

26. **Registrar en formato "Redireccionamientos":** El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano registra el redireccionamiento realizado en el formato "Redireccionamientos.

27. **Colocar el documento en la bandeja de entrada:** El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano coloca el documento en la bandeja de entrada a la espera de ser recogido por el patinador en el próximo recorrido. Pasa a la actividad No.13.

8.2 Radicar trámite de convalidaciones

1. **Orientar y brindar información al Ciudadano sobre la operatividad del trámite:** El auxiliar administrativo del POI deberá:

   - Suministrar la información general del tramite al Ciudadano y lo orienta en la operatividad del mismo (ubicación de formatos de solicitud, valor del trámite, requisitos del trámite, etc.).
   - Verificar antes de entregar el digiturno que el Ciudadano haya cancelado el valor del trámite. Para los trámites de convalidación de estudios de pregrado o de postgrado el pago se efectúa después de hacer la verificación de todos los documentos por la ventanilla especializada.
   - Entregar la ficha del digiturno para la ventanilla en la cual se deba realizar el trámite. brindando atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, madres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión y/o debilidad manifiesta.

2. **Verificar los requisitos exigidos para llevar a cabo el trámite:** El auxiliar administrativo del Grupo de Atención al Ciudadano verifica que los requisitos estén completos de acuerdo al trámite que se requiera, dicha verificación se realizará con la información registrada en el sistema de información o en la página web del Ministerio.

3. **¿Los requisitos exigidos están completos?:** De ser así pasa a la actividad 5 de lo contrario a la 4.

4. **Elaborar acta de compromiso:** El auxiliar administrativo del Grupo de Atención al Ciudadano informa al ciudadano qué documentos hacen falta y le aclara que el trámite solo iniciará en el momento en que los requisitos estén completos. Si el ciudadano insiste en radicar la documentación incompleta, el auxiliar administrativo deberá elaborar el acta de compromiso reiterando al Ciudadano que cuenta con dos meses calendario para entregar los requisitos pendientes y que si transcurrido este tiempo el Ciudadano no ha entregado los documentos, se finalizará el trámite.

5. **Radicar trámite:** El Auxiliar administrativo del Grupo de Atención al Ciudadano deberá ingresar la información general de trámite en el Sistema de Atención al Ciudadano, el auxiliar genera un certificado de radicación del trámite que deberá ser entregado al Ciudadano y en el cual se encuentra el número de radicación y el número con el que se podrá hacer seguimiento a la gestión del mismo.

6. **Administrar correspondencia en dependencias:** Subproceso que tiene por objeto administrar el flujo de comunicaciones oficiales que reciben las dependencias (tanto internas como externas), a fin de asegurar su respuesta o trámite de forma oportuna y confiable, asignando un responsable para ello, según los parámetros establecidos por el jefe de la dependencia.

7. **Remitir soporte pago trámite:** El Grupo de Atención al Ciudadano recibe las copias de las consignaciones expedidas por la entidad bancaria y las remite periódicamente a la Subdirección de Gestión Financiera para su asiento contable.

NOTA: En caso de que un ciudadano haya efectuado el pago y el tramite no se puede realizar, deberá llenar un formato de devolución del dinero y anexar la copia de la consignación expedida por el Banco y fotocopia simple de la cédula de ciudadanía esta solicitud será radicada a la Subdirección de Gestión Financiera para que efectué la devolución, en caso de que la persona que consignó el dinero no sea el mismo

que firma la solicitud de devolución, deberá adjuntar autorización escrita y autenticada en notaria, autorizando al Ministerio de Educación Nacional para que reintegre los dineros a la persona que él esta autorizado e igualmente deberá anexar copia de la cédula.

9. PRODUCTO (S)

- Documentos radicados en el aplicativo en el sistema de información que soporta el proceso para distribuir a las dependencias del MEN.
- Planillas de radicación de comunicaciones oficiales
- Planilla de control de tutelas
- Planillas de correspondencia externa recibida por entregar
- Comunicaciones oficiales entregadas a las dependencias.
- Planillas de redireccionamiento.
- Acta de compromiso para completar requisitos de convalidación (cuando sea el caso).
- Convalidaciones radicadas
- Certificado del trámite de radicación de convalidaciones.