

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN	Proceso:	Gestión de la Información	Código:	GIN-CH-PD1
	Subproceso:	Archivo y correspondencia	Versión:	2
	Nombre del documento:	Procedimiento de Ventanilla Única		
			Página:	Página 1 de 10
			FO-PCA-05	

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer las normas y lineamientos para la recepción, radicación y distribución de la correspondencia recibida y despachada por el **HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYÁN ESE**.

2. ALCANCE

Desde: La recepción de los documentos internos y externos

Hasta: El archivo gestión de los documentos

3. RESPONSABLE

Personal de Planta y Contratistas.

4. REQUERIMIENTOS

Legales: Ley 594 de 2000 (implementación de la ventanilla única).

Otros: Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación que establece las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales (Sistema de Ventanilla Única), Acuerdo 042 de 2000, Resolución 0698 de octubre 2012.

5. DEFINICIONES

5.1 Archivo Electrónico: 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.

5.2 Comunicaciones Oficiales: son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

5.3 Correspondencia: son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario.

5.4 Documento Electrónico de archivo: registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en ese medio durante su ciclo vital.

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

5.6 Documento Público: es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN	Proceso:	Gestión de la Información	Código:	GIN-CH-PD1
	Subproceso:	Archivo y correspondencia	Versión:	2
	Nombre del documento:	Procedimiento de Ventanilla Única		
			Página:	Página 2 de 10
			FO-PCA-05	

5.7 Radicación de Comunicaciones Oficiales: 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 la Ley. Los términos se comienzan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

5.8 Registro de Comunicaciones Oficiales: es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas.

5.9 Índice de Correspondencia: es la relación de toda la correspondencia enviada, organizada por número consecutivo que se genera con la base de Datos.

5.10 Correspondencia Personal: se considera correspondencia personal la que venga marcada como tal o diga **confidencial** y aquellas que a criterio de quien la recibe, tenga ese carácter; por lo tanto, **no podrá ser abierta**.

5.11 Correspondencia Social: se considera correspondencia social las invitaciones a actos.

5.12 Correspondencia General: se considera correspondencia general a las comunicaciones enviadas por entidades externas a la Entidad.

5.13 Correspondencia Interna: La correspondencia interna la conforman las cartas para la comunicación entre las dependencias del **HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYÁN ESE** y entre los empleados y la entidad; sobre temas que requieran constancia de su información.

5.14 Comunicaciones u Oficios Externos: es toda la correspondencia que sale del **HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYÁN ESE**, hacia otras entidades.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1 Toda la correspondencia que llegue al **HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN ESE**, será revisada, abierta y leída, con el propósito de verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos del remitente, y a su vez clasificarla, escanearla y darle trámite.

La correspondencia se archiva electrónicamente de acuerdo con la estructura de las tablas de retención documental de la entidad.

Para cada comunicación recibida se diligenciarán los datos requeridos por el software de gestión documental DOCUNET, los cuales son: Número de Radicación (el software lo asigna automáticamente), remitente, destinatario, con copia (en caso de requerirse), empresa remitente, asunto, descripción (campo disponible para observaciones), sticker (para imprimir fecha, hora, y número de radicado).

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CORPORACIÓN	Proceso:	Gestión de la Información	Código:	GIN-CH-PD1
	Subproceso:	Archivo y correspondencia	Versión:	2
	Nombre del documento:	Procedimiento de Ventanilla Única		
			Página:	Página 3 de 10 FO-PCA-05

El número de radicación es interno de la Institución, todas las copias de una misma comunicación se registran bajo el mismo número.

Cada año automáticamente el software reinicializa la numeración desde el dígito uno.

6.2 La correspondencia personal no será radicada ni se realizara con ella, ningún tipo de trámite. Los interesados deben desplazarse hasta a la Ventanilla Única para reclamarla. Pasado un mes, con el fin de no acumular documentos, estos podrán ser eliminados si no fueron reclamados por sus destinatarios. Para la radicación de la correspondencia considerada como **confidencial** se utilizaran los datos contenidos en el sobre que la contiene.

6.3 La Correspondencia Social se entregará al destinatario sin ser relacionada ni radicada en el software de gestión documental DOCUNET. Si no está identificado el destinatario se entregará a la Subgerencia Administrativa y Financiera para que indique su trámite.

6.4 La correspondencia General Cuando el remitente entrega personalmente la comunicación, la copia radicada se le entregara de forma inmediata.

Toda la correspondencia general se abrirá, se registrará en el software de gestión documental DOCUNET y se escaneará para ser distribuida electrónica y físicamente.

Al radicar facturas o cuentas de cobro, el sticker se imprimirá por el reverso del documento, para evitar que se sobrescriba sobre su información.

Las comunicaciones generales recibidas por vía fax deben ser sometidas a procedimientos de radicación y registro en el software de gestión documental DOCUNET tal como se hace con las demás comunicaciones recibidas en la Entidad con el fin de garantizar su control y trámite.

Al hacer la impresión del sticker que contiene la información básica de radicación, este automáticamente y por defecto se posicionará en el extremo superior derecho del documento.

Toda la correspondencia general se escanea.

6.5 Folletos revistas y publicaciones: Esta correspondencia no se registra en el software de Gestión Documental ni se escanea. Se entrega en el momento de la distribución física al respectivo destinatario. Si no está identificado el destinatario se entregará a la Subgerencia Administrativa y Financiera para que indique su trámite.

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PERUQUIN	Proceso:	Gestión de la Información	Código:	GIN-CH-PD1
	Subproceso:	Archivo y correspondencia	Versión:	2
	Nombre del documento:	Procedimiento de Ventanilla Única		
			Página:	Página 4 de 10
			FO-PCA-05	

6.6 La correspondencia Interna: se les hace el registro y asignación de consecutivo en el software de gestión documental DOCUNET, dentro del mismo consecutivo institucional utilizado para las comunicaciones externas.

Para la elaboración y despacho tendrá el mismo tratamiento de la correspondencia externa general. Las comunicaciones que se generen internamente entre las áreas y servicios serán tramitadas de manera electrónica por cada uno de los usuarios por medio del software de Gestión Documental DOCUNET, solo en casos en que se requiera soporte físico serán impresas, ya que lo que respalda la firma y autenticidad es el LOGIN y la contraseña de cada usuario para ingresar al software de Gestión Documental DOCUNET.

Se aclarar que para las comunicaciones internas es obligatorio que cada usuario las realice directamente por el software de Gestión Documental DOCUNET, con el fin de optimizar el uso del aplicativo y dar agilidad al trámite solicitado, ya que utilizando el aplicativo garantizamos la trazabilidad de la información y la racionalización del uso del papel.

Es responsabilidad de todo el personal contratista y de planta que cuente con LOGIN, revisar diariamente el software de Gestión Documental DOCUNET.

Únicamente se imprimirán las comunicaciones internas que requieran firma autógrafa para su respectivo trámite.

Las comunicaciones oficiales internas que se requieran enviar en medio físico con copia para otra persona, solo deberán imprimir un ejemplar y este será entregado a la persona que va dirigida la comunicación, las copias para el resto de personas se harán en forma electrónica por medio del aplicativo DOCUNET para su consulta.

Las notas remisorias o mensajes internos utilizados para enviar documentos e informar asuntos que carezcan de importancia, no se numerarán ni registraran dentro del consecutivo institucional.

En ningún caso, se reservaran números de radicación. El software de Gestión Documental DOCUNET asigna automáticamente el número consecutivo de radicación en estricto orden de recepción de los documentos y estos no pueden ser corregidos ni enmendados. En caso de algún error o necesidad de *modificación*, solo en el campo de observaciones se podrá dejar anotación de lo sucedido, indicando la justificación del error o modificación solicitado.

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN	Proceso:	Gestión de la Información	Código:	GIN-CH-PD1
	Subproceso:	Archivo y correspondencia	Versión:	2
	Nombre del documento:	Procedimiento de Ventanilla Única		
			Página:	Página 5 de 10
			FO-PCA-05	

Para la distribución física de la correspondencia, una vez se haga el registro en el software de gestión documental DOCUNET y se envíe electrónicamente el documento escaneado al destinatario, se genera el reporte para entrega de correspondencia, el cual contiene los siguientes campos: fecha, Numero de radicado, remitente, destinatario, hora, asunto y con espacio para la firma de recibido por parte del área destinataria de la información.

El software de gestión documental DOCUNET genera reportes impresos de acuerdo a campos requeridos por el usuario.

En Ventanilla Única se entrega las comunicaciones a enviar al mensajero interno indicándole prioridad en las diligencias a efectuar, se genera el reporte para entrega de correspondencia, el cual contiene los siguientes campos: fecha, Numero de consecutivo , remitente, destinatario, hora, asunto y con espacio para la firma de recibido por parte del destinatario de la información. Terminada la jornada se verifica el cumplimiento de las mismas.

Cuando el despacho de correspondencia se hace a través de correo externo, se archiva la copia con el número de la guía de despacho en el folder del archivo, las guía originales reposaran en la ventanilla única de correspondencia.

Tanto la correspondencia recibida como la correspondencia interna llevarán el mismo consecutivo, debido a que este se asocia al destinatario y en ambos casos es un usuario interno.

6.7 Correspondencia despachada externa. Cada oficina generadora de documentos los remitirá a la ventanilla única de correspondencia para su radicación y registro en el software de gestión documental DOCUNET y la Ventanilla Única es la encargada de despachar la correspondencia que se genera en el **HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN ESE.**

La correspondencia generada en el **HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN ESE,** se ajustará a las plantillas y modelos establecidas en la Entidad para los oficios, cartas y otros, con el fin de reflejar una adecuada imagen corporativa.

La correspondencia se elabora en original y una copia así:

- **ORIGINAL:** se origina en papel blanco, según las normas del manual de comunicaciones del
- **HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYÁN ESE.**
- **COPIA:** En papel copia para el folder del tema correspondiente del área que genera la comunicación.

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN	Proceso:	Gestión de la Información	Código:	GIN-CH-PD1
	Subproceso:	Archivo y correspondencia	Versión:	2
	Nombre del documento:	Procedimiento de Ventanilla Única	Página:	Página 6 de 10
			FO-PCA-05	

Solo en casos estrictamente necesarios se generaran copias adicionales.

El área que genera la comunicación la debe entregar debidamente firmada y en original y con su copia, con el sobre elaborado si es el caso; con su respectiva información de dirección y teléfono, a la Oficina de Ventanilla Única.

Para cada comunicación generada se diligenciarán los datos requeridos por el software de gestión documental DOCUNET, los cuales son: Numero Consecutivo (el software lo asigna automáticamente), remitente, destinatario, con copia, asunto, descripción (campo disponible para observaciones), sticker (para imprimir fecha, hora, y numero de consecutivo).

La numeración consecutiva la controla y asigna el software de gestión documental DOCUNET. Ninguna área asignará números internos adicionales a las comunicaciones que forman parte del consecutivo institucional. No se aceptarán números repetidos, enmendados o corregidos. Se asignarán los números en estricto orden consecutivo. Si por algún motivo, un número debe anularse, se dejará constancia del motivo de la anulación, en el campo descripción (único en el que se pueden anotar observaciones).

El original y todas las copias de la comunicación deben llevar la misma numeración **CONSECUTIVA**. Cada año automáticamente el software reinicializa la numeración desde el dígito uno.

Documentos internos tales como circulares normativas, resoluciones y actas tendrán un consecutivo diferente a las demás comunicaciones generadas dentro del consecutivo institucional este consecutivo se llevará internamente en cada una de las áreas y servicios del Hospital.

Todas las comunicaciones deben ir firmadas por los funcionarios autorizados para firmar documentación con destino externo o interno en nombre de la Institución.

La correspondencia despachada se clasifica en:

COMUNICACIONES U OFICIOS EXTERNOS: es toda la correspondencia que sale del **HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYÁN ESE**, hacia otras entidades.

Las comunicaciones generales enviadas por vía fax deben ser sometidas a procedimientos de numeración consecutiva y registro en el software de gestión documental DOCUNET tal como se hace con las demás comunicaciones generadas por la Entidad con el fin de garantizar su control y trámite.

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN	Proceso:	Gestión de la Información	Código:	GIN-CH-PD1
	Subproceso:	Archivo y correspondencia	Versión:	2
	Nombre del documento:	Procedimiento de Ventanilla Única		
			Página:	Página 7 de 10
			FO-PCA-05	

6.7. Se realizara una encuesta la cual aplicara con el objeto de medir la satisfacción del usuario interno y externo en el servicio de la ventanilla única del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.

6.8. Se aplicaran 200 encuestas cada seis (6) meses, las cuales se deben tabular y sacar el porcentaje de satisfacción teniendo en cuenta las los usuarios atendidos durante el semestre. Es de anotar que se harán 100 encuestas para el usuario interno y 100 para el usuario externo.

CONSECUTIVO DE CORRESPONDENCIA.

El consecutivo de comunicaciones debe legajarse en grupo máximo de 200 folios. Cada legajo o libro debe ir etiquetado con la numeración y el año a que corresponde y debe llevar el **Índice de Correspondencia** a modo de tabla de contenido para facilitar la consulta de los mismos.

El software de gestión documental DOCUNET genera reportes impresos de acuerdo a campos requeridos por el usuario.

6.9 Recorridos internos y externos entrega de comunicaciones oficiales: Se harán dos recorridos internos para la entrega de las comunicaciones oficiales, uno en horas de la mañana y el otro en la tarde; cabe anotar que en el caso que se requiere se harán los recorridos adicionales teniendo en cuenta la urgencia e importancia de la comunicación a entregar.

Para la entrega de las condiciones externas por fuera de las instalaciones del Hospital se harán en dos recorridos uno en la mañana y el otro en la tarde; cabe anotar que en el caso que se requiere se harán los recorridos adicionales teniendo en cuenta la urgencia e importancia de la comunicación a entregar.

6.10 Horario y atención al público: La atención al público interno y externo es de lunes a viernes en el horario de oficina de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00pm a 6:00 pm.

7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POR VAYAN	Proceso:	Gestión de la Información	Código:	GIN-CH-PD1
	Subproceso:	Archivo y correspondencia	Versión:	2
	Nombre del documento:	Procedimiento de Ventanilla Única	Página:	Página 9 de 10
			FO-PCA-05	

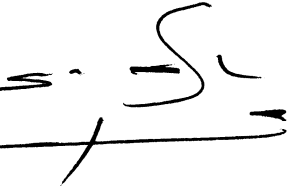
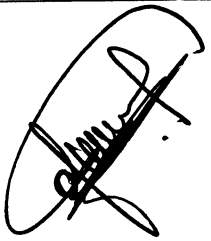
8. CONTROL DE REGISTROS

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POR VAYAN	FORMATO DE CONTROL DE REGISTROS				GES-PM-PD5-FOCR1
					Versión: 0
Nombre registro	Código	Recuperación	Tiempo de retención		Disposición
			Almacenamiento	Conservación	
Planilla de correspondencia Docunet	N/A	-Auxiliar de archivo -Auxiliar administrativo o secretaria	Archivo Central	1 año en el archivo de gestión y 1 año en el archivo central	Eliminación
Formato de Encuesta	GIN-CH-PD1-FOEC1	-Auxiliar de archivo	Archivo Central	1 año en el archivo de gestión y 1 año en el archivo central	Eliminación
Planilla de control entrega de recibidos	GIN-CH-P15-FOCR2	-Auxiliar de archivo -Auxiliar administrativo o secretaria	Archivo Central	1 año en el archivo de gestión y 1 año en el archivo central	Eliminación

9. ANEXOS

- 9.1 planilla de Correspondencia Docunet
- 9.2 documento copia del recibo
- 9.3 Guías de control

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPUYAN	Proceso:	Gestión de la Información	Código:	GIN-CH-PD1
	Subproceso:	Archivo y correspondencia	Versión:	2
	Nombre del documento:	Procedimiento de Ventanilla Única	Página:	Página 10 de 10
				FO-PCA-05

Elaboró	-Sara Piedad Iasso Orozco	Revisó	-Jairo Duque Castro	Aprobó	Dr. Andrés Alberto Narváez Sánchez
Cargo	-Coordinador Archivo y Correspondencia Contratista.	Cargo	-Subgerente Administrativo y Financiero	Cargo	Gerente
Firma		Firma		Firma	
Fecha	May 10 - 2015	Fecha	May 10 - 2015	Fecha	May 10 - 2015
GESTIÓN DOCUMENTAL					
Nombre	- Sandra X. Montilla D.	Cargo	- Ingeniera Industrial Contratista	Firma	



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y EXTERNO DE LA
VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA

GIN-CH-PD1 FOEC1

Versión: 2

1) La disposición del personal del servicio para atenderle. ¿ Cómo ha sido ?

MALO

REGULAR

BUENA

EXELENTE

2) El servicio que le hemos ofrecido, ¿ ha cumplido con la expectativas que esperaba ?

SI

NO

¿ Porque ?

3) El tiempo de ejecución del servicio solicitado, ¿ Ha sido ?

MALO

REGULAR

BUENA

EXELENTE

4) ¿ Cómo califica el servicio de la Ventanilla única ?

MALO

REGULAR

BUENA

EXELENTE

NOTA: Si usted tiene alguna sugerencia, felicitación u otro, favor plasmarla en el recuadro.

GRACIAS POR AYUDARNOS A MEJORAR LA CALIDAD, OPORTUNIDAD
EFICIENCIA Y EFICACIA EN NUESTRO SERVICIO



PLANILLA DE CONTROL CORRESPONDENCIA ENTREGADA

GIN-CH-PD1-FOCR2

Version:2

Fecha:10-08-2015

FECHA

CODIGO

DEPENDENCIA

NOMBRE QUIEN RECIBE



PLANILLA DE CONTROL CORRESPONDENCIA ENTREGADA

GIN-CH-PD1-FOCR2

Version:2

Fecha:10-08-2015

NOMBRE QUIEN RECIBE**FECCHA****CODIGO**

DEPENDENCIA

NOMBRE QUIEN RECIBE