



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PROCEDIMIENTO VENTANILLA UNICA

Código: GD-PR-05

Versión: 3.0

Vigencia: 27/08/2021

GESTION DOCUMENTAL

Página 1 de 10

1. OBJETIVO:

1.1. OBJETIVO GENERAL:

Gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción y envío de las comunicaciones oficiales en todas las fases del ciclo vital, con el fin de contribuir con el Programa de Gestión Documental de la ESE.

1.2 OBJETIVO ESPECIFICO:

Instruir al personal encargado de gestionar la correspondencia.

2. ALCANCE:

Inicia con la recepción de la correspondencia y finaliza con la entrega del soporte de envío de dicha correspondencia.

3. RESPONSABLE:

El Técnico Operativo de la ventanilla única.

4. POLITICAS DE OPERACIÓN:

Poseer las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades.

5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

PRODUCCIÓN DOCUMENTAL: Generación de documentos hecha por las instituciones en cumplimiento de sus funciones.

RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES: 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.

REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES: Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros. Registro de ingreso de documentos: Instrumento que controla el ingreso a un archivo, siguiendo el orden cronológico de entrada, de documentos provenientes de dependencias, instituciones o personas naturales.

SERIE DOCUMENTAL: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: historias laborales, contratos, actas e informes, entre otros.



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PROCEDIMIENTO VENTANILLA UNICA

Código: GD-PR-05

Versión: 3.0

Vigencia: 27/08/2021

GESTION DOCUMENTAL

Página 2 de 10

SUBSERIE: Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada de ésta por su contenido y sus características específicas.

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL: Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

TRÁMITE DE DOCUMENTOS: Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.

ARCHIVO ELECTRÓNICO: Conjunto de documentos electrónicos producidos y tratados conforme a los principios y procesos archivísticos.

CÓDIGO: Identificación numérica o alfanumérica que se asigna tanto a las unidades productoras de documentos y a las series y subseries respectivas y que debe responder al sistema de clasificación documental establecido en la entidad.

COMUNICACIONES OFICIALES: Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. En el proceso de organización de fondos acumulados es pertinente el uso del término “correspondencia”, hasta el momento en que se adoptó la definición de “comunicaciones oficiales” señalada en el Acuerdo 60 de 2001, expedido por el Archivo General de la Nación.

DIGITALIZACIÓN: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, cassettes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador. Digitar: Acción de introducir datos en un computador por medio de un teclado.

DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS: Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

DOCUMENTO: Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.

DOCUMENTO DE APOYO: Documento generado por la misma oficina o por otras oficinas o instituciones, que no hace parte de sus series documentales, pero es de utilidad para el cumplimiento de sus funciones.

DOCUMENTO DE ARCHIVO: Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

SECCIÓN: En la estructura archivística, unidad administrativa productora de documentos.



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PROCEDIMIENTO VENTANILLA UNICA

Código: GD-PR-05

Versión: 3.0

Vigencia: 27/08/2021

GESTION DOCUMENTAL

Página 3 de 10

6. DETALLE DE ACTIVIDADES

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES				
ITEM	¿QUE? (Actividad)	¿Como? ¿Cuándo? Descripción de la actividad.	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Recibir correspondencia	<p>Recibir la correspondencia externa exclusivamente por ventanilla única y por cualquiera de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none">• Entrega directa o personal.• Servicios de correo o mensajería especializada.• Correo electrónico. <p>El horario de registro y radicación de documentos será estipulado por la E.S.E.</p> <p>Se debe verificar que el destinatario de la comunicación sea efectivamente la E.S.E Hospital San Rafael.</p>	Técnico Operativo encargado de la ventanilla única.	Libro Radicador



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PROCEDIMIENTO VENTANILLA UNICA

Código: GD-PR-05

Versión: 3.0

Vigencia: 27/08/2021

GESTION DOCUMENTAL

Página 4 de 10

1	Recibir correspondencia la	<p>Sólo se recibirán las comunicaciones oficiales dirigidas a la E.S.E Hospital San Rafael.</p> <p>Si la comunicación viene en sobre cerrado, se debe abrir siempre y cuando en el sobre no se indique su carácter de privado o confidencial.</p> <p>Nota 1: Las comunicaciones vía e-mail que se reciban en los buzones de correo electrónico oficiales de la entidad y/o a los de los funcionarios (o contratistas), relacionados con las funciones propias de la entidad y que inicien o continúen un trámite oficial, deberán ser reenviados a la ventanilla única de correspondencia para proceder a su debido registro, radicación y distribución.</p> <p>No se debe recibir ninguna comunicación distinta a la oficial</p>	Técnico Operativo encargado de la ventanilla única.	N.A
---	----------------------------	--	---	-----



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PROCEDIMIENTO VENTANILLA UNICA

Código: GD-PR-05

Versión: 3.0

Vigencia: 27/08/2021

GESTION DOCUMENTAL

Página 5 de 10

2	Radicación y registro de la correspondencia.	<p>El Técnico Operativo debe registrar en sus sistemas manuales o automatizados el nombre de la Persona y/o Entidad remitente. La identificación del remitente Cédula de ciudadanía y/o NIT, dependiendo del tipo de remitente, E-mail, número de teléfono, dirección, representante legal, continente, país, departamento, ciudad.</p> <p>Describir de manera concisa el tema, de tal forma que pueda orientar sobre su contenido "Asunto" o "Referencia".</p> <p>Se debe registrar el medio utilizado por el remitente en el envío del documento: Correo mensajería, E-mail.</p> <p>Si la comunicación incluye anexos, se debe verificar su cantidad y características.</p> <p>Si los anexos son en papel, se debe registrar el número total de folios.</p> <p>Si los anexos tienen otro formato, registrar la cantidad y tipo de formato.</p>	Técnico Operativo encargado de la ventanilla única.	Libro De Acta
---	--	--	---	---------------



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PROCEDIMIENTO VENTANILLA UNICA

Código: GD-PR-05

Versión: 3.0

Vigencia: 27/08/2021

GESTION DOCUMENTAL

Página 6 de 10

2	Radicación y registro de la correspondencia	<p>Una vez realizado el proceso de radicación, el documento deberá ser escaneado con sus anexos.</p> <p>- Se debe realizar control de calidad a la imagen escaneada para verificar su adecuada visualización y legibilidad.</p> <p>Posteriormente, se procederá a asociar la imagen escaneada con su respectivo radicado para que quede disponible para consulta de la dependencia destinataria.</p>	Técnico Operativo encargado de la ventanilla única.	Libro De Acta
3	Distribuir correspondencia. la	<p>Ya registrada en un libro de actas toda la correspondencia que ingresa a la institución, se procede a ir a cada una de las diferentes áreas del Hospital San Rafael, a entregar los documentos y a que estas firmen un recibido.</p> <p>Nota 1: El Técnico Operativo debe proceder a dar lectura a la comunicación recibida, analizar su contenido y priorizar su distribución acorde a la necesidad de respuesta.</p> <p>Nota 2: El técnico operativo se trasladará a cada oficina para que estas le puedan dar el trámite correspondiente a la comunicación.</p>	Técnico Operativo encargado de la ventanilla única.	Libro de Acta



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PROCEDIMIENTO VENTANILLA UNICA

Código: GD-PR-05

Versión: 3.0

Vigencia: 27/08/2021

GESTION DOCUMENTAL

Página 7 de 10

4	Realizar trazabilidad documental	<p>Al finalizar el mes, el funcionario de Ventanilla Única, enviará el registro de todas las comunicaciones recibidas y enviadas de ese día al Líder del Proceso de Gestión Documental.</p> <p>Al igual los diez primeros días de cada mes debe presentar un informe mensual al Profesional Universitario del área, con el fin de Enviarlo a la Oficina de Calidad a fin de sacar las estadísticas, fallas y fortalezas del servicio</p>	Técnico Operativo encargado de la Ventanilla Única.	Formato Correspondencia Recibida
5	Recepción de la correspondencia para enviar.	Las comunicaciones oficiales que necesitan ser enviadas serán llevadas a la Ventanilla Única por el responsable de cada proceso o un auxiliar. Estas serán revisadas para verificar la competencia, anexos, destino y los datos de origen, dirección donde deben ser enviadas y asunto.	Técnico Operativo de ventanilla única, encargado o auxiliar de cada proceso.	Libro De Actas
6	Revisión de la correspondencia.	La ventanilla única, como punto de control de la correspondencia, deberá revisar las comunicaciones oficiales que salen de la E.S.E Hospital San Rafael, con el fin de llevar un seguimiento de las mismas y verificar el uso de los formatos adecuados.	Técnico Operativo de ventanilla única.	N/A



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PROCEDIMIENTO VENTANILLA UNICA

Código: GD-PR-05

Versión: 3.0

Vigencia: 27/08/2021

GESTION DOCUMENTAL

Página 8 de 10

		<p>Nota 1: La correspondencia deberá ir organizada en sobre.</p> <p>Nota 2: Si la correspondencia no cumple con las especificaciones estipuladas, será devuelta a cada proceso para su respectiva corrección.</p>	Técnico Operativo de ventanilla única.	
7	Radicación y registro de la correspondencia externa.	<p>Después de recibida la correspondencia que será enviada por parte de la E.S.E, el Técnico Operativo de la Ventanilla Única procede a ingresar en sus sistemas manuales o automatizados los siguientes datos:</p> <p>Nombre del destinatario, nombre o código de las dependencias competentes, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite, anexos, etc. Formalizará este procedimiento mediante la firma, en el renglón correspondiente, de quien hace entrega de la correspondencia a remitir.</p>	Técnico Operativo de ventanilla única.	Libro de Actas
8	Envío de la correspondencia	El mensajero de la E.S.E firma el envío de la correspondencia.	Técnico Operativo de ventanilla única y el mensajero.	Libro de Actas

7. ESTANDAR DE ACREDITACION:



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

PROCEDIMIENTO VENTANILLA UNICA

Código: GD-PR-05

Versión: 3.0

Vigencia: 27/08/2021

GESTION DOCUMENTAL

Página 9 de 10

8. DIAGRAMA DE FLUJOS:



9. INFORMES GENERADOS: Informe Mensual.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Constitución Política de Colombia, artículo 15.23
- Ley 594 del 2000
- Reforma acto legislativo 02 de 2003
- Decreto 2150 de 1995: artículo 1.6.11.16.17.22.25 y 32
- Decreto 229 de 1995
- Decreto 01 de 1984
- Decreto 1222 de 1999: Artículo 33
- Acuerdo AGN 060 de 2001: artículos 3.5.8.10.11 y 12
- Acuerdo AGN 027 de 2006.

11. CONTROL DE CAMBIO:

Versión	Descripción De Los Cambios	Fecha
1.0	Se crea el documento	14/11/2008
2.0	Actualización formato de procedimientos, ajustes en objetivo, inclusión del ítem de alcance, indicadores, políticas de operación, términos y definiciones, normatividad, actualización de actividades, responsables, registros y flujograma.	22/05/2017



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PROCEDIMIENTO VENTANILLA UNICA

Código: GD-PR-05

Versión: 3.0

Vigencia: 27/08/2021

GESTION DOCUMENTAL

Página 10 de 10

3.0	Actualización de acuerdo 07 de 2021 por medio del cual se modifica la estructura orgánica de la institución, se actualiza mapa de procesos, manual de procesos y procedimientos de la ESE. Actualización de plantillas institucionales	27/08/2021
-----	---	------------

12. CONTROL DEL DOCUMENTO:

<u>Original firmado</u> Manuel Tiberio Rico Gutiérrez Profesional Universitario U.F. Gestión Documental	<u>Original firmado</u> Emilia M. Socarras Olivella Sub-Directora Administrativo	<u>Original firmado</u> María Isabel Cristina González Suarez Gerente
Elaboró/Actualizó	Revisó	Aprobó
Medio de aprobación	Acuerdo 07 de 2021	
Fecha Ultima aprobación	27/08/2021	