

PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL



MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA



Elaboró: Yurani Andrea Mosquera Diaz
Líder de Proceso

Hospital San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	ASPECTOS GENERALES.....	3
2.1	Objetivo	3
2.2	Definiciones	3
2.3	Marco Legal.....	5
3.	LINEAMIENTOS GENERALES	6
3.1	Responsables.....	6
3.1.1	Seguimiento a los Tiempos de Respuesta.....	7
3.1.2	Usuarios	7
3.2	Clasificación De Las Comunicaciones	7
3.3	Horarios De Atención Al Público	8
4.	ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y/O COMUNICACIONES OFICIALES	9
4.1	Documentos y/o comunicaciones Internas	9
4.2	Documentos y/o Comunicaciones Recibidas (externas)	10
4.3	Documentos y/o Comunicaciones Enviadas (externas).....	10
4.4	Comunicaciones por Correo Electrónico.....	10
5.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	11
6.	BITACORA DE ACTUALIZACIONES	11



	PA-GSI-GD-M2	Versión: 1
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Página 2 de 11

1. INTRODUCCIÓN

La gestión documental es transversal a todos los procesos institucionales del Hospital San Juan Bautista, ya que es el “conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación” como lo consagra el artículo tercero de la ley 594 de 2000. La misma ley, en su artículo 21 establece que "Las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos"

El Hospital San Juan Bautista E.S.E de Chaparral Tolima, siendo consciente de la importancia de una adecuada prestación de los servicios ofrecidos en la Unidad de Correspondencia de las entidades públicas, da cumplimiento al Acuerdo 060 de 2001 expedido por el Archivo General de la Nación, en el cual estableció las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas. Por lo tanto, el presente documento se establece como el manual en el que se dan las instrucciones para el uso y mejora constante, normalizando los procedimientos de correspondencia como parte integral de la gestión documental. Establece los lineamientos y procedimientos que permitirán a la unidad de correspondencia del Hospital San Juan Bautista E.S.E, cumplir con los programas de gestión documental, para la producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos.

Elaborado por: Líder de Gestión Documental	Copia controlada	Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño – Acta 001/2020
Revisado por: Gestión de sistemas Informáticos – Gestión de Recursos Físicos y Financieros		Fecha de Aprobación: 14/01/2020

	PA-GSI-GD-M2	Versión: 1
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Página 3 de 11

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 Objetivo

Establecer los lineamiento para centralizar y normaliza, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales del Hospital San Juan Bautista E.S.E, para contribuir al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación.

ALCANCE

El presente manual deberá aplicarse en todo el Hospital San Juan Bautista E.S.E y sus oficinas en donde se reciban y envíen comunicaciones oficiales. El Gerente y los líderes de procesos velarán para que se apliquen los procedimientos establecidos en este.

2.2 Definiciones

Acta: Documento en el que consta lo sucedido, tratado y acordado en una reunión.

Archivo de gestión: Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.

Asunto: Síntesis del contenido de la comunicación oficial.

Código: Sistema convencional que identifica el departamento, el área o la sección que produce el documento con sus respectivas series. Éste responde al sistema de clasificación documental establecido en la entidad. Hace referencia a la identificación numérica, alfabética, alfanumérica y otros, de la dependencia en la organización, seguida de la serie documental, en caso de que exista.

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

Copia: Reproducción exacta de un documento.

Correspondencia: Intercambio de comunicaciones entre personas o entidades públicas o privadas.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

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

Documento de archivo: Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

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.

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

Elaborado por: Líder de Gestión Documental	Copia controlada	Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño – Acta 001/2020
Revisado por: Gestión de sistemas Informáticos – Gestión de Recursos Físicos y Financieros		Fecha de Aprobación: 14/01/2020

	PA-GSI-GD-M2	Versión: 1
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Página 4 de 11

Encabezamiento. Conjunto de palabras con que se inicia un documento, según el tipo de comunicación. Palabras fijas que sirven de guía para establecer el inicio de un documento.

Formato: Es un tipo de documento que se utiliza para registrar información como evidencia de una actividad.

Gestión documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Petición o Derecho de petición: es el derecho fundamental que tiene todo ciudadano colombiano a presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Producción documental: Generación de documentos hecha por las instituciones en cumplimiento de sus funciones.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo 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. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado del documento.

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.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

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.

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...

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

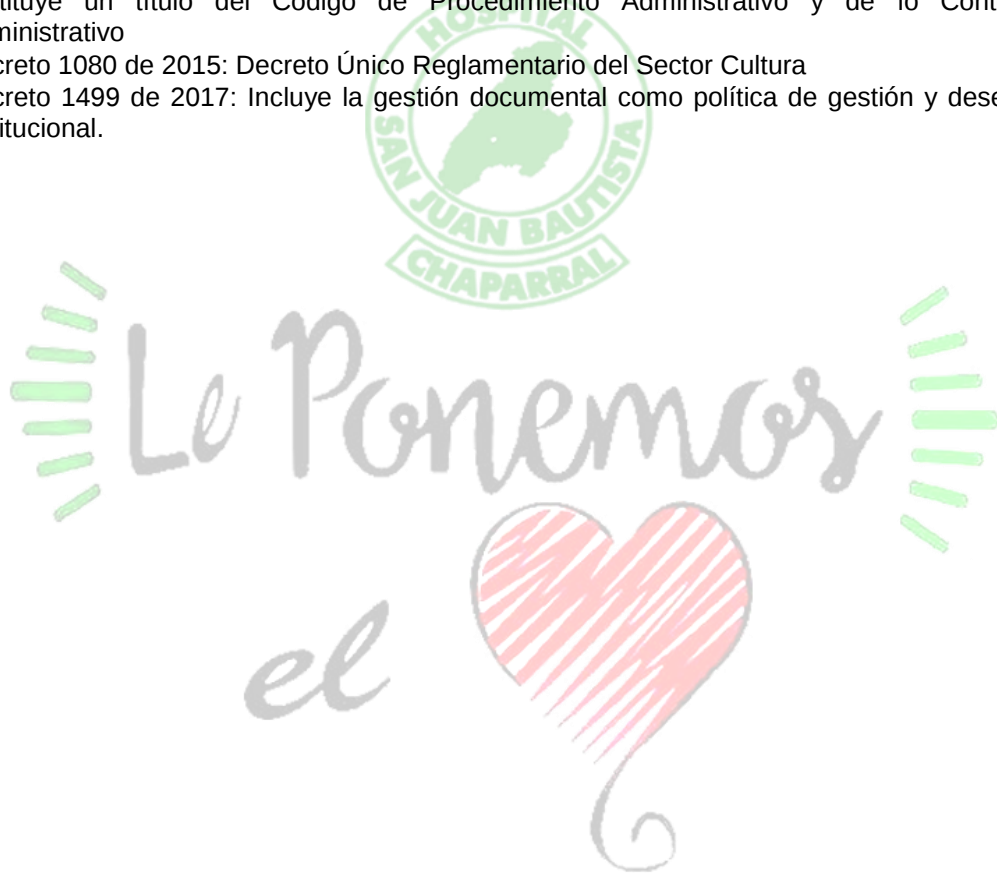
Tabla de retención documental: Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

Unidad administrativa: Unidad técnico - operativa de una institución. En una estructura organizacional son las oficinas líderes y de estas dependen varias oficinas que en ocasiones son agrupadas como subsecciones o grupos de trabajo.

Elaborado por: Líder de Gestión Documental	Copia controlada	Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño – Acta 001/2020
Revisado por: Gestión de sistemas Informáticos – Gestión de Recursos Físicos y Financieros		Fecha de Aprobación: 14/01/2020

2.3 Marco Legal

- Ley 594 de 2000 Ley General De Archivos.
- Acuerdo 060 de 2001 Pautas para la administración de las comunicaciones oficiales
- Ley 1437 de 2011: Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Directiva presidencial No 04 del 03 de abril de 2012: Eficiencia administrativa y lineamientos de la política “cero papel” en la administración pública.
- Ley 1712 de 2014: Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública.
- Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Decreto 1080 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura
- Decreto 1499 de 2017: Incluye la gestión documental como política de gestión y desempeño institucional.



Elaborado por: Líder de Gestión Documental	Copia controlada	Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño – Acta 001/2020
Revisado por: Gestión de sistemas Informáticos – Gestión de Recursos Físicos y Financieros		Fecha de Aprobación: 14/01/2020

	PA-GSI-GD-M2	Versión: 1
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Página 6 de 11

3. LINEAMIENTOS GENERALES

La unidad de correspondencia del Hospital San Juan Bautista E.S.E tiene asignada una ventanilla única de radicación de las comunicaciones oficiales y pertenece a la dependencia GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y FÍSICOS y a su vez, al proceso de Gestión Documental. Esta gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de **recepción, radicación y distribución** de sus comunicaciones, contribuyendo de esta manera al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrando los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.

La unidad de correspondencia del Hospital es la encargada de velar por el estricto cumplimiento del artículo cuatro del acuerdo 060 de 2001 expedido por el Archivo General de la nación, en cuanto a los cargos de los funcionarios autorizados para firmar las comunicaciones con destino interno y externo que genere la institución, radicando solamente los documentos que cumplan con lo establecido en la Guía Para La Elaboración De Documentos Institucionales PA-GSI-GD-G4 especialmente en el capítulo de “Firmas autorizadas para las comunicaciones oficiales”

De conformidad con la ley 1755 de 2015, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas al Hospital, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante el Hospital implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo, por lo tanto, la ventanilla única del Hospital NO podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Toda petición que se reciba en la ventanilla única deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante y/o apoderado.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

3.1 Responsables

En la unidad de correspondencia del Hospital – ventanilla única se gestionará de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales y velará por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados y la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada. Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando el software IWANA, o cualquier otro dispuesto por el hospital para tal fin o con sistema manual en caso de alguna contingencia. Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma del Jefe de la unidad de correspondencia.

La unidad de correspondencia del Hospital, tiene diseñadas las planillas y formatos aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y codificados por la oficina de calidad para realizar el debido control en el software IWANA (u otro que se disponga para tal fin) de manera tal que certifican la recepción de los documentos, por parte de los funcionarios competentes. El software también dispone de servicios de alerta para el seguimiento a los tiempos de respuesta de las comunicaciones oficiales.

Elaborado por: Líder de Gestión Documental	Copia controlada	Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño – Acta 001/2020
Revisado por: Gestión de sistemas Informáticos – Gestión de Recursos Físicos y Financieros		Fecha de Aprobación: 14/01/2020

	PA-GSI-GD-M2	Versión: 1
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Página 7 de 11

3.1.1 Seguimiento a los Tiempos de Respuesta

Los funcionarios de la ventanilla única al radicar las comunicaciones oficiales que contengan peticiones, deberán contemplar los tiempos de respuesta de conformidad con la ley 1755 de 2015 para realizar su debido seguimiento posteriormente.

Los tiempos para resolver las distintas modalidades de peticiones, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los **quince (15)** días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los **diez (10)** días siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta al Hospital en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los **treinta (30)** días siguientes a su recepción.

El tiempo para responder, cuenta a partir del día hábil siguiente a la radicación en el software de gestión documental. Cuando las comunicaciones sean enviadas a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el software de gestión documental.

3.1.2 Usuarios

- Los superiores jerárquicos de las dependencias Gerencia, Gestión médica y asistencial, Gestión de Talento Humano y Gestión de Recursos Financieros y Físicos estarán siempre autorizados para radicar y tramitar comunicaciones, por lo tanto contarán con acceso al sistema.
- Los empleados públicos del Hospital San Juan Bautista, que de acuerdo con sus funciones requieran tener habilitados usuario y clave del sistema IWANA, para la radicación y trámite de las comunicaciones internas y externas de salida, deberá solicitarlo al área de sistemas informáticos con el visto bueno de su superior jerárquico de la dependencia a la cual pertenezca.
- En el caso de los contratistas por Prestación de Servicios, que en cumplimiento de sus funciones requieran realizar procesos de radicación y trámite de las comunicaciones, será el supervisor del contrato quien debe hacer la solicitud de usuario y clave de acceso ante el área de sistemas informáticos.

3.2 Clasificación De Las Comunicaciones

a. COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS: Estas pueden ser recibidas y enviadas

- Comunicaciones Oficiales Externas Recibidas: Son las comunicaciones que se radican en la ventanilla única de correspondencia en desarrollo de las funciones asignadas legalmente al Hospital y cuyo origen son otras entidades públicas o privadas diferentes al Hospital San Juan Bautista E.S.E. Estas deben ser revisadas, para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación del mismo.
- Comunicaciones Oficiales Externas Enviadas: Son las comunicaciones que se radican en la ventanilla única de correspondencia, enviadas por el Hospital San Juan Bautista E.S.E hacia a otras entidades públicas o privadas en desarrollo de sus funciones asignadas legalmente.

Elaborado por: Líder de Gestión Documental	Copia controlada	Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño – Acta 001/2020
Revisado por: Gestión de sistemas Informáticos – Gestión de Recursos Físicos y Financieros		Fecha de Aprobación: 14/01/2020

	PA-GSI-GD-M2	Versión: 1
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Página 8 de 11

- b. **COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS:** Son las que se producen en alguna de las oficinas del Hospital San Juan Bautista E.S.E con destino a otra oficina del Hospital ya sea de la misma dependencia u otra. Estas son de carácter oficial, cuando se someten a controles y procedimientos que permitan realizar un adecuado seguimiento a las mismas, utilizando los códigos de las dependencias y la numeración consecutiva del radicado asignado en la ventanilla única de correspondencia.
- c. **COMUNICACIONES OFICIALES CONFIDENCIALES:** Las comunicaciones externas o internas pueden ser reservadas si su contenido debe ser conocido únicamente por el destinatario y se define así sólo cuando en el sobre o empaque que la contiene este sellado y tenga explícita alguna leyenda como: CONFIDENCIAL, PERSONAL, ENTREGA PERSONAL, RESERVADO. Esta clase de comunicaciones se radicara en el software y solo se escaneara cuando el destinatario del documento lo establezca. Para el caso de licitaciones o invitaciones públicas recibidas en la ventanilla única, se verifica en presencia de quien lo entrega que el sobre se encuentre debidamente sellado y se procede a radicar sin abrirlo.
- d. **COMUNICACIONES OFICIALES POR CORREO ELECTRÓNICO:** El Hospital reglamenta la utilización de correos electrónicos y asigna responsabilidades de acuerdo con la cantidad de cuentas habilitadas desde el área de sistemas. La unidad de correspondencia – ventanilla única tendrá asignada una cuenta de correo para el control de las comunicaciones recibidas que requieran su número de radicado, garantizando el seguimiento de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas. Para los efectos de acceso y uso de los mensajes de datos del comercio electrónico y de las firmas digitales se deben atender las disposiciones de la Ley 527 de 1999 modificada por el Decreto 19 de 2012 y demás normas relacionadas.
- e. **ANÓNIMAS:** Son aquellas comunicaciones que no están firmadas, ni presentan el nombre del responsable o responsables de su contenido. Estas deberán ser remitida sin radicar, a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir.
- f. **PERSONALES (NO OFICIALES):** Es la correspondencia que se recibe en la ventanilla asignada única, a título personal (propio de algún empleado público y que no está relacionado con las funciones para las cuales fue nombrado o contratado) y su contenido es de interés solo para el destinatario. Esta correspondencia NO se destapa, NO se radica y NO genera ningún trámite, ni responsabilidad para el Hospital San Juan Bautista E.S.E.

3.3 Horarios De Atención Al Público

La unidad de correspondencia – ventanilla única del Hospital San Juan Bautista E.S.E, deberá informar el horario de atención al público en un lugar visible y de fácil acceso para los ciudadanos. Esta información debe estar publicada de manera constante e informar si en algunos casos habrá novedades.

El horario establecido actualmente es:

Lunes a Jueves: 08:00 am a 11:00 am y de 02:00 pm a 04:00 pm

Viernes: 08:00 am a 11:00 am y de 02:00 pm a 03:00 pm

Sábados, domingos y días festivos: No hay servicio de recepción de comunicaciones.

El anterior horario está sujeto a las modificaciones que considere pertinentes el superior jerárquico de la dependencia de Gestión de Recursos Físicos y Financieros, a la cual pertenece la oficina de Gestión Documental, y se podrá realizar modificaciones por razones de necesidad del servicio, la cual será notificada y publicada mediante comunicación oficial y avisos informativos para conocimiento del público.

Elaborado por: Líder de Gestión Documental	Copia controlada	Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño – Acta 001/2020
Revisado por: Gestión de sistemas Informáticos – Gestión de Recursos Físicos y Financieros		Fecha de Aprobación: 14/01/2020

	PA-GSI-GD-M2	Versión: 1
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Página 9 de 11

4. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y/O COMUNICACIONES OFICIALES

Todas las comunicaciones oficiales de competencia del Hospital San Juan Bautista E.S.E ya sean internas o externas, deben ser radicadas en el software de Gestión Documental “IWANA” (o cualquier otro que el Hospital disponga para tal fin). En la ventanilla única de correspondencia se debe ejecutar el procedimiento PA-GSI-GD-P5 PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS (o el que lo modifique o reemplace), el cual comprende un conjunto de actividades de verificación y control realizadas por el Hospital para el ingreso de documentos que son enviados por una persona natural o jurídica para ser tramitados conforme al desarrollo de las funciones propias de cada oficina del Hospital San Juan Bautista.

La administración de documentos oficiales se realiza a través de la ejecución de todos los procesos de los programas de gestión documental, como lo son: producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos. En la ventanilla única se realiza lo correspondiente a recepción, radicación y distribución. Todas las oficinas del Hospital deben ejecutar los procedimientos documentados de manera tal que den cumplimiento a las normas archivísticas. La administración de los documentos y/o comunicaciones internos y enviados inicia con el proceso de producción documental PA-GSI-GD-P1, mientras que los de origen externo inician con el proceso de recepción documental PA-GSI-GD-P5.

Es importante tener en cuenta que antes de radicar algún documento en la ventanilla única se debe verificar que:

- Las comunicaciones personales, NO se destapan, NO se radican y NO generan ningún trámite, ni responsabilidad para el Hospital.
- Los documentos anónimos deberán ser remitidos sin radicar, a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir.
- Los sobres que indiquen que su contenido es confidencial o reservado, se radican sin abrir con la información que traiga marcada en su parte exterior.
- Los documentos informativos como folletos, revistas, periódicos, invitaciones, tarjetas, libros, recibos de servicios públicos, entre otros NO se radican.

4.1 Documentos y/o comunicaciones Internas

- La administración de los documentos internos se inicia en las oficinas productoras, ejecutando el proceso de producción documental PA-GSI-GD-P1, para el debido cumplimiento de los lineamientos fijados por el Hospital San Juan Bautista.
- Una vez elaborado el documento, se procede a ejecutar el procedimiento de recepción de documentos PA-GSI-GD-P5 (procedimiento que contempla la radicación), el cual lo puede realizar todo servidor público del Hospital accediendo al software de gestión documental Iwana si cuenta con los permisos autorizados para tal fin, de lo contrario debe dirigirse a la ventanilla única de correspondencia entregando el documento debidamente firmado con el número de copias necesarias y anexos foliados y completos si los hay. En la ventanilla única se respetara el turno de las personas que se acerquen a radicar, y estas deberán esperar hasta que se concluya totalmente el proceso de recepción.
- En el software de gestión documental de Ventanilla única se debe adjuntar imagen digital de cada documento que se radique, para que el documento pueda ser visualizado por el respectivo destinatario desde su perfil de acceso al software. Este seguimiento es a cargo del funcionario de ventanilla única.
- Si es necesario contar con firma de recibido de la oficina destinataria, se debe enviar el documento a la ventanilla única para ejecutar el procedimiento de distribución de documentos PA-GSI-GD-P6 al terminar la jornada diaria de atención al público según horario establecido.
- El software de ventanilla única dispone de servicios de alerta para el seguimiento a los tiempos de respuesta de las comunicaciones oficiales, este servicio podrá ser visualizado por los usuarios que tengan acceso al software de acuerdo a su perfil.

Elaborado por: Líder de Gestión Documental	Copia controlada	Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño – Acta 001/2020
Revisado por: Gestión de sistemas Informáticos – Gestión de Recursos Físicos y Financieros		Fecha de Aprobación: 14/01/2020

	PA-GSI-GD-M2	Versión: 1
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Página 10 de 11

- Realizados la recepción, radicación y distribución por parte de la ventanilla única, las oficinas responsables de los documentos deben realizar los procedimientos de trámite, organización, conservación y consulta de documentos.

4.2 Documentos y/o Comunicaciones Recibidas (externas)

- La administración de los documentos y/o comunicaciones recibidas de origen externo, se inicia en la ventanilla única de correspondencia; solo en esta oficina se ejecutará el procedimiento de recepción de documentos PA-GSI-GD-P5, para el caso de documentos de origen externo.
- En la ventanilla única se respetara el turno de las personas que se acerquen a radicar, y estas deberán esperar hasta que se concluya totalmente el proceso el proceso de recepción.
- En el software de gestión documental de Ventanilla única se debe adjuntar imagen digital de cada documento que se radique, para que el documento pueda ser visualizado por el respectivo destinatario desde su perfil de acceso al software. Esta actividad está a cargo del funcionario de ventanilla única.
- En la ventanilla única queda el original del documento junto con sus anexos (cuando el documento llega en soporte físico), para ejecutar el procedimiento de distribución de documentos PA-GSI-GD-P6 al terminar la jornada diaria de atención al público según horario establecido. Si alguno de los documentos radicados durante la jornada de atención al público, requiere entrega urgente, el funcionario de ventanilla única debe llevarlo de inmediato a la oficina destinataria.
- Realizados la recepción, radicación y distribución por parte de la ventanilla única, las oficinas responsables de los documentos recibidos deben realizar los procedimientos de trámite, organización, conservación y consulta de documentos.

4.3 Documentos y/o Comunicaciones Enviadas (externas)

- La administración de los documentos y/o comunicaciones enviadas se inicia en las oficinas productoras, ejecutando el proceso de producción documental PA-GSI-GD-P1, para el debido cumplimiento de los lineamientos fijados por el Hospital San Juan Bautista.
- Una vez elaborado el documento, se procede a ejecutar el procedimiento de recepción de documentos PA-GSI-GD-P5; para lo cual, la oficina productora entrega en la ventanilla única de correspondencia, el documento debidamente firmado con el número de copias necesarias y anexos foliados y completos si los hay, todo esto dentro de un sobre manila debidamente marcado.
- En la ventanilla única se respetara el turno de las personas que se acerquen a radicar, y estas deberán esperar hasta que se concluya totalmente el proceso el proceso de recepción.
- En el software de gestión documental de Ventanilla única se debe adjuntar imagen digital de cada documento que se radique. Este seguimiento es a cargo del funcionario de ventanilla única.
- En la ventanilla única se ejecuta el procedimiento de distribución de documentos PA-GSI-GD-P6 al terminar la jornada diaria de atención al público según horario establecido.
- En las oficinas productoras se realizara el seguimiento a los tiempos de respuesta de las comunicaciones oficiales enviadas a otras entidades públicas o privadas.

4.4 Comunicaciones por Correo Electrónico

- Solo los superiores jerárquicos de cada dependencias están autorizados para enviar y radicar comunicaciones externas por medio electrónico (enviadas y/o recibidas), haciendo uso de su correo institucional y atendiendo el protocolo TIC; para radicar debe hacerlo accediendo al software de gestión documental Iwana adjuntando el documento, anexos completos si los hay y debidamente firmado. Se debe ejecutar el procedimiento de recepción de documentos PA-GSI-GD-P5
- Todas las oficinas están autorizadas para enviar correos electrónicos internos, siempre y cuando el asunto esté relacionado con las funciones propias de la oficina.

Elaborado por: Líder de Gestión Documental	Copia controlada	Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño – Acta 001/2020
Revisado por: Gestión de sistemas Informáticos – Gestión de Recursos Físicos y Financieros		Fecha de Aprobación: 14/01/2020

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	TÍTULO
PA-GSI-GD-P1	Procedimiento de Producción Documental
PA-GSI-GD-P5	Procedimiento de Recepción de Documentos
PA-GSI-GD-P6	Procedimiento de Distribución de Documentos
PA-GSI-GD-G4	Guía Para la Elaboración de Documentos Institucionales

6. BITACORA DE ACTUALIZACIONES

#	Fecha Aprobación	Ítem Alterado	Motivo	Realizado por
01	14/01/2020	Todos	Aprobación inicial	Líder Proceso Gestión Documental



Elaborado por: Líder de Gestión Documental	Copia controlada	Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño – Acta 001/2020
Revisado por: Gestión de sistemas Informáticos – Gestión de Recursos Físicos y Financieros		Fecha de Aprobación: 14/01/2020