

1. DEFINICIONES

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

Correspondencia: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.

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

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

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. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

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, registrando datos

Serie documental: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

Tabla de retención documental: Listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo o permanencia en cada fase del archivo.

Archivo: Es el conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad, en el transcurso de su gestión, conservados para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.

Archivo de Gestión: Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados.

Archivo Central: Es aquel en el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.

Archivo Histórico: Es aquel que se transfiere desde el Archivo Central los documentos de conservación permanente.

Consulta: Es el acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contiene.

Formato Único de Inventario Documental: Instrumento que describe la relación sistemática y detallada de las unidades de un fondo (archivo de una entidad), siguiendo la organización de las series documentales, con el fin de asegurar el control de los documentos en sus diferentes fases.

Peticiones: Es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

Quejas: Es una expresión verbal o escrita que denota molestia o disgusto ante la actitud, servicio o producto prestado por parte de un área o colaborador de la Fundación.

Reclamos: Demostración verbal o escrita de oposición contra una decisión o asunto que se considera injusto o insatisfactorio.

Sugerencias: Idea verbal o escrita que se propone a un área o colaborador para el mejoramiento de los servicios de la Fundación.

Felicitación: Manifestación de agrado o congratulación por la labor realizada por un colaborador o área de manera verbal o escrita.

Servicio al usuario: Conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la Fundación con el fin de que el usuario ya sea interno o externo, obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Buzón de sugerencias: El buzón de sugerencias es un medio de recepción de solicitudes dispuesto por la Caja de Compensación Familiar de la Guajira para que los clientes / usuarios presenten sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

La unidad de correspondencia o ventanilla única: es la estación de trabajo que gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos Su objetivo es el de garantizar que sean entregados a su destinatario de manera eficaz, rápida y en las mejores condiciones.

2. SIMBOLOS DEL FLUJOGRAMA

ICONO	NOMBRE	DESCRIPCION	CARACTERISTICAS
	Inicio/Fin	Representa el inicio y el final del proceso en el diagrama.	Es el símbolo que muestra el inicio y el final del flujoograma.
	Proceso	Representa una actividad que forma parte de un procedimiento en secuencia lógica.	Se obtiene un resultado, y lleva una secuencia lógica.
	Condicional	Representa la condición de alguna actividad.	Permite tener dos opciones en el proceso, un sí, o un no, según la actividad que se condiciona.
	Documento	Representa un documento que forma parte de una actividad específica.	Forma parte complementaria de una actividad, o en si mismo puede ser una parte del proceso.
	conector	Representa la secuencia lógica en el desarrollo del procedimiento.	Tiene salida e ingreso, nace en una actividad y conecta con la siguiente según el flujo de actividades.

1. Procedimiento para préstamo y consulta de documentos de archivo de gestión y archivo central.

1.1 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer una ruta para para préstamo y consulta de documentos de archivo de gestión y archivo central de QUILISALUD E.S.E.

1.2 ALCANCE

El procedimiento inicia con la solicitud de consulta, continua con la verificación del documento y préstamo de documentos y/o fotocopias y termina con la devolución de los mismos y su Reubicación en el archivo correspondiente.

El presente procedimiento está acorde con las disposiciones legales del Estado Colombiano Gobierno Nacional (Ley 594 de 2000 - Ley General de Archivos) y disposiciones del Archivo General de la Nación, en especial con los artículos 5 y 6 del Acuerdo No. 042 de 2002. Cada una de las dependencias es responsable de su ejecución.

1.3 NORMATIVA:

- **Ley 594 de 2000** – Ley General de Archivos
- **Acuerdo No. 042 de 2002.** Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas en especial con los artículos 5 y 6

1.4 RESPONSABLES

Todas las dependencias, líderes de proceso.

1.5 PROCEDIMIENTOS DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

1.5.1 inicio

1.5.2 Solicitar préstamo o consulta de la documentación: La solicitud se puede presentar de manera verbal o escrita ante el responsable del proceso.

1.5.3 Verificar la existencia del documento solicitado: Recibida la solicitud se verifica en inventario documental o en el expediente la existencia del documentos solicitado. Si se realiza la solicitud al Archivo Central se verifica en el en el formato único de inventario documental FUID.

1.5.4 la documentación se encuentra en el archivo de Gestión: Antes de efectuar el préstamo del documento, el funcionario asignado verificará en el inventario documental si se encuentra el documento y en el índice de reserva si el documento puede ser consultado o prestado si el mismo es objeto de algún tipo de restricción legal, tal situación se informará al usuario. Ejemplo: Historias Laborales, restricciones constitucionales "historias clínicas".

- 1.5.5 Registrar el préstamo o consulta de los documentos:** La información se suministrará de acuerdo al soporte en el que se encuentre: físico o electrónico. Al usuario interno se le facilitará el documento para su consulta en la dependencia, se registrará su consulta o préstamo en el formato de préstamo de documentos.
- 1.5.6 Entregar la documentación objeto de préstamo o consulta:** el responsable del proceso deberá entregar al solicitante el documento objeto de préstamo o consulta.
- 1.5.7 Devolver la documentación al Archivo de Gestión o al Central:** El responsable del proceso al momento de la devolución validará que los documentos y/o carpetas prestadas sean entregadas en las mismas condiciones del préstamo y que los folios estén completos y asignarlo en su lugar correspondiente.
- 1.5.8 Fin**

1.6 FLUJOGRAMA



2. Procedimiento de solicitud de copia de Historia Clínica.

2.1 -OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer las directrices para el adecuado manejo, custodia y conservación de las historias clínicas de los usuarios de QUILISALUD E.S.E.

2.2 ALCANCE

Aplica al personal designado y autorizado para el manejo de historias clínicas de acuerdo con los procedimientos, actividades y servicios de QUILISALUD E.S.E; y comprende desde la apertura de la historia clínica hasta la distribución, archivo y disposición en los estantes.

2.3 CONSIDERACIONES

Custodia de la historia clínica:

- La custodia de la historia clínica estará a cargo de Quilisalud E.S.E como institución que la generó en el curso de la atención, cumpliendo los procedimientos de archivo señalados en la normatividad legal vigente.
- Quilisalud E.S.E podrá entregar copia de la historia clínica al usuario o a su representante legal cuando este lo solicite, para los efectos previstos en las disposiciones legales vigentes y de acuerdo a los lineamientos dados en el presente procedimiento.
- Se restringe el acceso al archivo de historias clínicas, el cual se permite solo para el personal designado y autorizado para el manejo de historias clínicas de acuerdo a los procedimientos, actividades y servicios de Quilisalud E.S.E.
- La búsqueda y alistamiento de historias clínicas y su disposición en los estantes, es exclusivo del responsable del Archivo de Historias clínicas.

Acceso a la Historia Clínica:

Podrán acceder a la información contenida en la historia clínica, en los términos previstos en la Ley:

1. El usuario.
2. El Equipo de Salud.
3. Las autoridades judiciales y de Salud en los casos previstos en la Ley.
4. Las demás personas determinadas en la ley.

El acceso a la historia clínica, se entiende en todos los casos, única y exclusivamente para los fines que de acuerdo con la ley resulten procedentes, debiendo en todo caso, mantenerse la reserva legal.

2.4 RESPONSABLES

Coordinación asistencial, responsable de archivo de historias clínicas, usuarios de la Quilisalud E.S.E.

2.5 NORMATIVIDAD

La Historia Clínica se encuentra sustentada y reglamentada en la normatividad vigente y elaborada de acuerdo con los parámetros generales previstos en la misma, con los contenidos mínimos requeridos y con los demás adicionales que son pertinentes y de utilidad para la atención de salud en Quilisalud E.S.E.

La normatividad para el manejo de la Historia Clínica:

- **Ley 23 de 1981.** Por la cual se dictan normas en materia de ética médica.
- **Ley 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Resolución n° 839 del 2017** del Ministerio de Salud y Protección Social. Por la cual se modifica la Resolución n° 1995 de 1999 y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución n° 1995 de 1999** del Ministerio de Salud. Por la cual se establecen normas para el manejo de la historia clínica.
- **Acuerdo n° 004 de 2013** Expedido por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación.

2.6 PROCEDIMIENTOS DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

2.6.1 Inicio

2.6.2 Solicitud de copia de historia clínica: La solicitud se puede presentar de manera verbal o escrita ante el responsable del proceso o al correo electrónico: contacteno@quilisalud.gov.co

2.6.3 Requisitos para la solicitud: La solicitud debe de estar firmada por el solicitante cuando corresponde a todo el periodo de atención en Quilisalud E.S.E adjuntando fotocopia del documento de identidad, dejando anotación en la misma del periodo a consultar, número de teléfono y correo electrónico personal. Cuando el usuario solicita copia de la historia clínica de la última atención solo se debe realizar su solicitud con documento original.

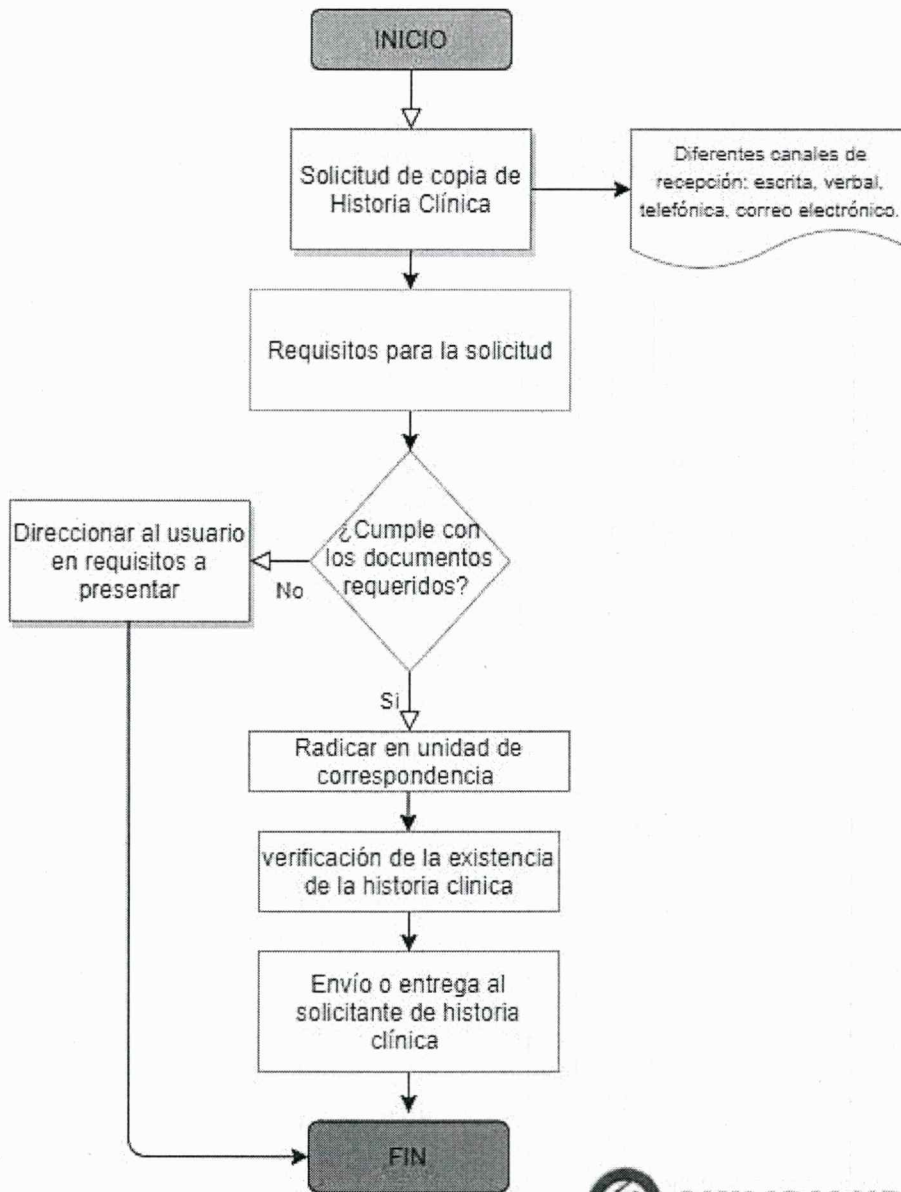
2.6.4 Radicación en la unidad de correspondencia: una vez verificados los requisitos se debe radicar en la unidad de correspondencia si la solicitud de la Historia clínicas cuando se es solicitado todo el periodo de atención en la entidad.

2.6.5 Verificación de la existencia de la historia clínica: Se verifica en el archivo manual o en el sistemas r-fast la Historia clínica solicitada.

2.6.6 Envío o entrega al solicitante la historia clínica: una vez verificada su existencia se entrega copia de la historia clínica al solicitante cuando pertenece a la última atención prestada por la entidad, y se envía al correo personal del solicitante cuando la solicitud es de todo el periodo prestado por la entidad.

2.6.7 Fin.

2.7 FLUJOGRAMA



3. Procedimiento de recepción y radicación de comunicaciones.

3.1 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer el proceso de recepción y radicación de comunicaciones por parte de los usuarios Y entidades.

3.2 ALCANCE

Desde la recepción de una solicitud escrita o verbal de información, seguimiento y control de radicado de respuesta al usuario.

3.3 RESPONSABLES

Todas las dependencias de la entidad e usuarios y entidades.

3.4 NORMATIVA

- **Ley 1755 de junio 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.”
- **Ley 734 de febrero de 2002.** Código Disciplinario Único, artículo 34. “Deberes de todo servidor público.”
- **Ley 594 de julio de 2000,** por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivo.
- **Acuerdo No. 060 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
- Acuerdos vigentes del Archivo General de la Nación, por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

3.5 PROCEDIMIENTOS DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

3.5.1 Inicio

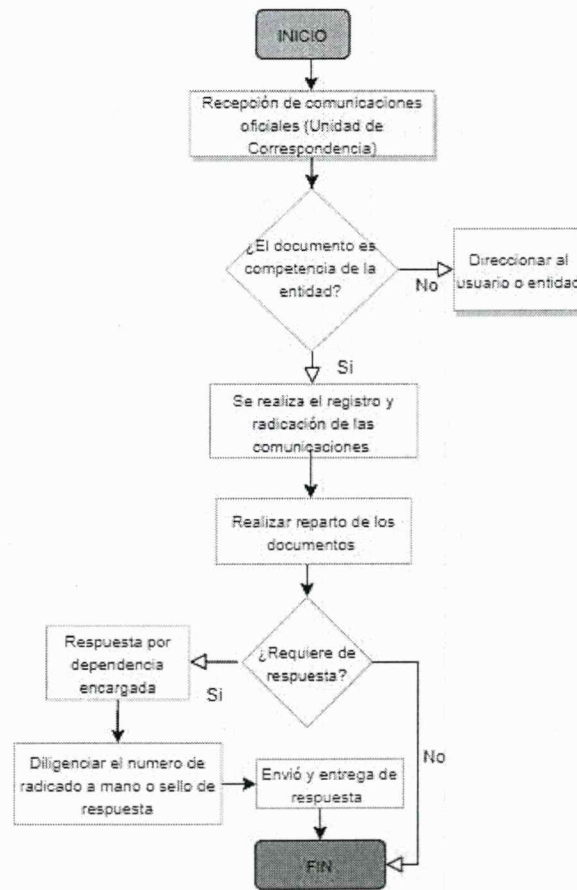
3.5.2 Recepción de comunicaciones oficiales: El encargado de la unidad de correspondencia o ventanilla única recibe los documentos de los diferentes usuarios o entidades en los diferentes canales de recepción: escrita, verbal o correo electrónico: contacteno@quilisalud.gov.co

3.5.3 Verificación si es competencia de la entidad: Verificación si es competencia de la entidad, si no es competencia se direcciona al usuario o la entidad remitente.

3.5.4 Se realiza el registro y radicación de las comunicaciones: luego de la verificación el encargado de la unidad de correspondencia procede al registro y radicación en el formato de registro de comunicaciones se pone el sello de la radicación que contiene: número de radicado, fecha y hora de recibido.

- 3.5.5 Realizar el reparto de los documentos:** el encargado de la unidad de correspondencia o el mensajero es el responsable del reparto de las comunicaciones a las diferentes dependencias o encargado del proceso para su respectivo tramite.
- 3.5.6 Respuesta por dependencia encargada:** Se genera respuesta por la dependencia o a quien corresponda el trámite para ser entregada al solicitante.
- 3.5.7 Diligenciar el número de radicado a mano o sello de la respuesta:** se coloca el sello de la radicación que contiene: número de consecutivo, fecha y hora de recibido anexos y número de folio según el caso para ser entregada la respuesta a la entidad o usuario.
- 3.5.8 Envió y entrega de respuesta:** Se hace entrega al usuario o entidad del oficio la cual contiene respuesta.
- 3.5.9 Fin**

3.6 FLUJOGRAMA



4. Procedimiento de recepcion de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y felicitaciones PQRSF

4.1 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer la metodología para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en las actividades desarrolladas de acuerdo con la normativa vigente.

4.2 ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones hasta el cierre de la misma. Aplica a toda la comunidad en general.

4.3 RESPONSABLES

Todas las dependencias, personal responsable de la unidad de correspondencia o ventanilla única, usuarios o entidades.

4.4 NORMATIVA

1. **Constitución Política de Colombia de 1991**, Art. 23, 74 y 209.
2. **Ley 1437 de 2011**, Código Contencioso Administrativo, Derecho de Petición, Art. 4 – 31.
3. **Ley 190 de 1995**, Estatuto Anticorrupción, Art. 54 y 55.
4. **Ley 962 de 2005**, Anti trámites, Art. 81.
5. **Ley 1474 de 2011**, Estatuto Anticorrupción, Art. 76. 8. Decreto 0019 de 2012, Anti trámites.
6. **Ley 1755 de 2015**, Regula el Derecho Fundamental de Petición y otras disposiciones

4.5 PROCEDIMIENTOS DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

4.5.1 Inicio

4.5.2 Recepcion de peticion, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones: Se Recibe las PQRSF de los usuarios o entidades presentadas por los diferentes canales de recepción: escrita, verbal, telefónica, buzones o correo electrónico: contacteno@quilisalud.gov.co

4.5.3 Se verifica y se clasifica que sea competencia de la entidad: Las PQRSF son verificadas y clasificadas por el encargado, determinando si es una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación que sean competencia de la entidad.

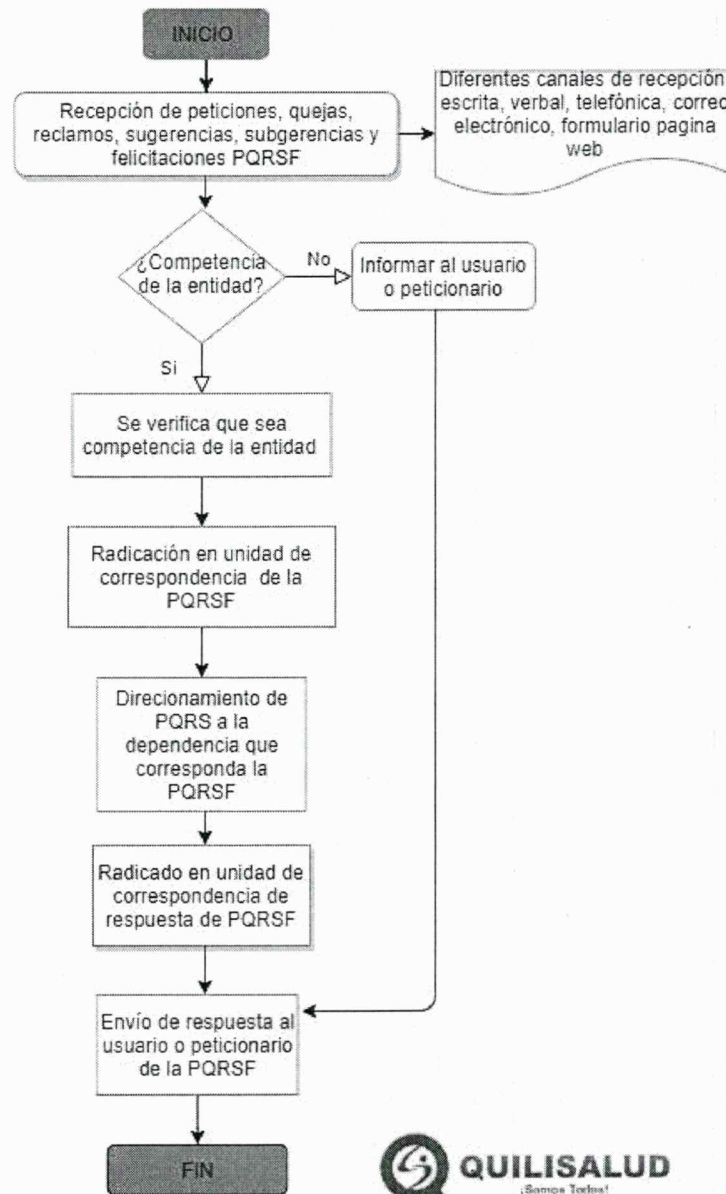
4.5.4 Radicacion en unidad de correspondencia o ventanilla unica: El encargado de la unidad de correspondencia o ventanilla unica debe pone el sello de la radicación que contiene: número de consecutivo, fecha y hora de recibido y posteriormente registrar en el formato de registro de comunicaciones recibidas.

4.5.5 Direccionamiento de PQRS a la dependencia que corresponda la PQRSF: Una vez radicado y clasificados los casos se procede a direccionarlos a cada dependencia responsable de acuerdo al contenido y objeto de los mismos.

4.5.6 Evaluacion y seguimiento a los tiempos de respuesta: El encargado del proceso evalua los tiempos de respuesta de las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, derecho de petición posteriormente consolida y elabora el Informe de estado de las PQRSF

- 4.5.7 **Radicado en unidad de correspondencia de respuesta de PQRSF:** Diligenciar el número de radicado a mano o sello de respuesta de la PQRSF
- 4.5.8 **Envío de respuesta al usuario o peticionario de la PQRSF:** Una vez se obtiene la respuesta se envía al usuario o entidad teniendo en cuenta el medio de recepción por este mismo se es enviada o en cual decida el peticionario.
- 4.5.9 **Fin**

4.6 FLUJOGRAMA






PROCEDIMIENTO DE TRAMITES GESTION DOCUMENTAL

PRO-GD-SIAU-01
VERSION 01

. CONTROL DE REGISTROS

Formato de actas de inicio supervisión y liquidación de contratos

Elaboró	GABRIELA CASTILLO	Revisó	GONZALO PEREZ F	Aprobó	NORVEY TALAGA
Cargo	Líder de archivo	Cargo	Oficina Planeación y calidad	Cargo	Coord. administrativo y financiero
Firma		Firma		Firma	
Fecha	Octubre 2020	Fecha	noviembre 2020	Fecha	noviembre 2020
GESTIÓN DOCUMENTAL					
Nombre:	Gabriela Castillo	Cargo:	Gestión documental – Archivo	Firma:	