

 Sanatorio de Contratación E.S.E.	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE VENTANILLA ÚNICA	Código: ID-PR-02
	PROCESO INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 02

1. Objetivo

Recepcionar la documentación de los usuarios y entidades para su respectiva radicación y distribución a las diferentes dependencias del Sanatorio de Contratación E.S.E. Con el fin de garantizar el trámite interno y dar oportuna respuesta.

2. Alcance

Aplicar este procedimiento a los documentos recibidos en la Ventanilla Única del Sanatorio de Contratación Empresa Social del Estado.

3. Definiciones

- **Oficio:** Es un tipo de documento que sirve para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes, o también para llevar a cabo gestiones de acuerdos, de invitación, de felicitación, de colaboración, de agradecimiento, etc.
- **Asunto:** se define que es todo tema exclusivo para quien se le da una respuesta o se hace un requerimiento.
- **Consecutivo:** Es la recopilación numérico-cronológica de todos los oficios que entran y sale de la entidad.
- **Destinatario:** persona o dependencia a quien va dirigida la comunicación.
- **Folio:** Hace referencia a una hoja.
- **Foliación:** Consiste en dar un numero consecutivo desde 1 a todos los folios escritos de cada unidad de conservación.
- **Gestión Documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la entidad, desde su origen hasta su destino final, con un objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **Fax:** Sistema de comunicación que permite mandar y recibir información gráfica a través de la línea telefónica.
- **Correo certificado:** Es un servicio diseñado para el manejo de toda clase de correspondencia que a juicio del cliente requiera de tratamiento especial o con seguimiento y control en todos sus procesos a nivel nacional. Una vez impuesto el envío en la oficina postal, reciben un comprobante de imposición. La distribución o entrega se realiza en cada

 Sanatorio de Contratación E.S.E.	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE VENTANILLA ÚNICA	Código: ID-PR-02
	PROCESO INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 02

dirección destino obteniendo la firma e identificación de quien recibe el envío en planillas de la empresa de correo.

- **Acción de Tutela -Tutela:** Instrumento judicial para la protección de los derechos constitucionales fundamentales de las personas cuando estos se han visto amenazados o vulnerados por parte de las autoridades o particulares.
- **Historia clínica:** es un documento médico legal que surge del contacto entre el profesional de la salud (médico, fisioterapeuta, odontólogo, psicólogo, asistente social, enfermero, kinesiólogo, podólogo) y el paciente donde se recoge la información necesaria para la correcta atención de los pacientes.
- **Derecho de petición:** Es la facultad que se le otorga a los ciudadanos para formular solicitudes respetuosas a las autoridades y frente a los particulares en los casos establecidos por la Ley y a obtener de éstos una resolución de fondo, clara, completa y precisa en los términos previstos en el ordenamiento jurídico.
- **Correspondencia Externa:** Es la documentación recibida por la organización en medio escrito físico.
- **Correspondencia Interna:** Es toda aquella documentación que se realiza entre dependencias de la empresa en medio físico o sistematizado.
- **Radicado:** Sello que se registra en el documento y que certifica la fecha y hora en que éste es oficialmente recibido.
- **Registro de Correspondencia:** Información sobre la fecha y hora de recibido, así como breve descripción del contenido de las comunicaciones recibidas y destinatario.

4. Generalidades del procedimiento

4.1. Consideraciones a tener en cuenta para la radicación de documentos:

- Se recibe la correspondencia y se verifica que esté direccionada al Sanatorio de Contratación E.S.E., o alguna dependencia, así mismo dando recibido con sello radicado de la institución con nombre, fecha y hora.
- Los sobres que llegan por correo certificado se reciben sin verificar contenidos ya que llegan debidamente sellados. Sólo se realiza el recibido en la respectiva guía.
- Todo sobre sellado dirigido al Sanatorio de Contratación E.S.E. o algún funcionario siempre y cuando relacione la empresa debe abrirse para la radicación (La empresa no se hace responsable de contenidos personales por motivo de que la dirección corresponde únicamente para procesos y documentos de la empresa).

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE VENTANILLA ÚNICA	Código: ID-PR-02
	PROCESO INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 02

- Todo documento de la empresa en físico debe ser radicado únicamente en la Ventanilla Única y no en ninguna de las sedes Carrasquilla, Mazzarello o Puesto de Salud San Pablo.
- Los documentos donde requiera cumplimiento de términos como las Tutelas, derechos de petición, reuniones, requerimientos, acción popular, deben ser radicados y entregados inmediatamente a la dependencia correspondiente para su respectivo trámite.
- Los procesos de Estadística y SIAU no son los responsables del área de ventanilla única.
- El proceso de recepción de documentos será en el siguiente horario: de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 6:00 pm. de lunes a jueves y el día viernes jornada continua de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

4.2. Plazos para resolver las peticiones

Tipo de petición	Plazo
Regla general	15 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Documentos e información	10 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Consulta	30 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Entrega de copias	3 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Traslado a un funcionario competente	5 días hábiles (artículo 21, Ley 1755 de 2015)
Requerimiento para completar una petición	10 días hábiles (artículo 17, Ley 1755 de 2015)
Petición de información y documentos entre autoridades	10 días hábiles (artículo 30, Ley 1755 de 2015)
Petición de reconocimiento de derechos fundamentales para evitar un perjuicio irremediable	Atención prioritaria (artículo 20, Ley 1755 de 2015)
Petición de congresistas (senadores y representantes)	5 días hábiles (artículo 258, Ley 5ª de 1992)

5. Normatividad

- **Constitución Política de Colombia.** Artículos 23 y 86.
- Ley 594 de 2000 y sus decretos reglamentarios, la cual dicta la Ley General de Archivo y otras disposiciones.
- Ley 734 de 2012. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

 Sanatorio de Contratación E.S.E.	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE VENTANILLA ÚNICA	Código: ID-PR-02
	PROCESO INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 02

- 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.

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE VENTANILLA ÚNICA	Código: ID-PR-02
	PROCESO INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 02

5. Descripción de las actividades

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
1	REALIZAR VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	Revisar documento a radicar, para verificar si el destinatario y demás aspectos generales son correctos.	Responsable de ventanilla única		Documento recibido
2	RECIBIR DOCUMENTOS	Si el documento se encuentra correctamente diligenciado y dirigido, se le colocará el sello de radicado, se deja original en archivo de ventanilla y se realiza copia del documento para entrega al remitente. Nota: En caso de que el documento no cumpla con las formalidades, se devolverá al usuario.	Responsable de ventanilla única		ID-FO-04 Control de Correspondencia Recibida
3	DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO	Los Derechos de Petición y las Tutelas se entregan inmediatamente a la Gerencia, los demás oficios, al finalizar la tarde de cada día hábil (5:00 p.m.). Una vez entregado el documento al destinatario, este debe firmar recibido en ID-FO-04 Control de Correspondencia Recibida.	Responsable de ventanilla única		ID-FO-04 Control de Correspondencia Recibida
4	ASIGNAR RESPONSABLE DE RESPONDER DERECHOS DE PETICIÓN	Asignar y comunicar a los responsables para la proyección de las respuestas a los Derechos de petición (Las tutelas son respondidas directamente por la Gerencia), se registran en el formato establecido.	Responsable de ventanilla única		ID-FO-04 Control de Correspondencia Recibida
5	PROYECTAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS	Una vez se reciben las comunicaciones deben ser analizadas y se proyectan las respuestas respectivas para las firmas correspondientes.	Personal designado		Oficio respuesta
6	REVISIÓN DE LAS RESPUESTAS	La gerencia y/o jefe del área recibe las proyecciones de respuesta, revisa y si está conforme con estas, las aprueba y las firma. Si el documento no está conforme, se devuelve a quien proyectó para su ajuste.	Gerente y/o jefe de área		Oficio respuesta
7	RADICACIÓN DE OFICIO DE RESPUESTA	Una vez firmado el oficio de respuesta, este se radica en la ventanilla única de correspondencia, quien realiza envío por correo certificado.	Responsable de ventanilla única		ID-FO-18 Control de Correspondencia Enviada

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE VENTANILLA ÚNICA	Código: ID-PR-02
	PROCESO INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 02

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
8	REVISIÓN DE CONTESTACIONES OPORTUNAS	Realizar seguimiento a la contestación de los derechos de petición recibidos, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.2. Plazos para resolver las peticiones del presente procedimiento, informar a la gerencia y/o oficina de control interno cuando exista incumplimiento.	Responsable de ventanilla única	Realizar revisión de la oportunidad de la contestación de peticiones.	ID-FO-04 Control de Correspondencia Recibida
FIN					

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE VENTANILLA ÚNICA	Código: ID-PR-02
	PROCESO INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 02

6. Control de cambios

CONTROL DE REVISIONES			
VERSIÓN	FECHA DE CREACIÓN O MODIFICACIÓN	APROBADO POR	OBSERVACIONES
1	28/06/2021	Doris Ester Santos Vega	Creación del documento.