CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

ENTRADAS

Comunicación tipo PQRFS
Comunicación tipo COR

Auxiliar Administrativo de Correspondencia

Registro y distribución de comunicación oficiales internas y externas.

Unidad funcional o servicio asistencial

Respuesta de comunicación interna y externas

SALIDAS

Respuesta oportuna y correcta de la comunicación (SAL).
Documento archivado.

COPIA CONTROLADA

1. OBJETIVO

Establecer las directrices y criterios para una debida administración de las comunicaciones oficiales del Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, con el fin de controlar tanto las comunicaciones enviadas como las recibidas de manera eficiente y oportuna.

2. ALCANCE

El proceso inicia con el Registro y distribución de comunicación oficiales internas y externas y finaliza con la Respuesta de comunicación interna y externas.

3. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

Ver “Normograma Institucional”

4. UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL

- Apoyo

5. DEFINICIONES

- **COMUNICACIONES OFICIALES:** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente en una entidad, independientemente del medio utilizado.
- **DOCUMENTO ORIGINAL:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- **DOCUMENTO PUBLICO:** Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

COPIA CONTROLADA

- **COMUNICACIÓN OFICIAL EXTERNA:** Son actos comunicativos dirigidos a públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones al exterior de la institución y así proyectar mejor la imagen corporativa de la organización**.**

- **COMUNICACIÓN OFICIAL INTERNA:** Es el intercambio de información entre todos los niveles de una organización.

- **DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIÓN:** Proceso mediante el cual se distribuye la Correspondencia interna y externa que produce o recibe el Hospital Universitario de Neiva.

- **RADICACION DE DOCUMENTOS OFICIALES:** Es el procedimiento por medio del cual**,** las entidades asignan un numero consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o envió, 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.

- **SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL:** El Sistema de Gestión Documental es una herramienta que facilita el proceso de recepción, gestión, respuesta y envío de respuestas de PQR y comunicaciones en general dentro de una organización, para reemplazar procesos no automatizados que se llevan a cabo y mejorando la eficiencia en el flujo de información correspondiente a PQR y sus respectivas respuestas; el sistema logra

6. CADENA CLIENTE PROVEEDOR

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
Comunicación tipo PQRFS Comunicación tipo COR	Clientes internos y externos.	Comunicaciones internas y externas con nota remisoria donde lleve impreso el centro de costos que elabora el documento, remitente, destinatario,	**Registro y distribución de comunicación oficiales internas y externas.**	Comunicación registrada, con número de radicado, y destino correspondiente .	Unidad funcional o servicio asistencial	Comunicación escaneada y entregada físicamente al destinario.

COPIA CONTROLADA

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
		con nombre, apellido, cargo, dirección teléfonos, asunto y quien proyecta. (según circular).				
Comunicación con número de radicado, con destino correspondiente	Auxiliar Administrativo de Correspondencia	Comunicación escaneada y entregada físicamente al destinario.	**Respuesta de comunicación interna y externas**	Oficio o nota remisoria, entregada oportunamente.	Mensajero externo del H.U.H.M.P o correo certificado	Oficio o nota remisora donde lleve impreso el centro de costos que elabora el documento, remitente y destinatario, con nombre, apellido, cargo, dirección teléfonos, asunto y quien proyecta.

7. ESTANDARIZACÍÓN DEL PROCESO CON METODOLOGÍA 5W1H

N°	WHAT QUÉ	WHO QUIÉN	WHEN CUANDO	HOW CÓMO	WHERE DÓNDE	WHY POR QUÉ
1.	**Registro y distribución de comunicación oficiales internas y externas**.	Auxiliar Administrativo de Correspondencia	Una vez haga entrega del comunicado de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:30 a.m. y 2:30 p.m. a 6:00 p.m. y el viernes hasta las 4:30 p.m.	De acuerdo al procedimiento **GI-ARC-P-003-001**	Oficina de correspondencia del H.U.H.M. P	A fin de tener evidencias, control y soporte de lo recibido en el H.U.H.M. P

COPIA CONTROLADA

N°	WHAT QUÉ	WHO QUIÉN	WHEN CUANDO	HOW CÓMO	WHERE DÓNDE	WHY POR QUÉ
2.	**Respuesta de comunicación interna y externas**	Unidad funcional o servicio asistencial	Cuando se reciba la comunicación por parte de correspondencia.	De acuerdo al procedimiento **GI-ARC-P-003-002**	Unidad funcional o servicio asistencial.	A fin de dar respuesta oportunamente a las comunicaciones recibidas.

8. ADVERTENCIAS GENERALES

- Recuerde dirigirse a los funcionarios amablemente y con actitud de servicio aplicando el protocolo de bienvenida, estancia y despedida del paciente y su familia y el manual de atención al usuario para promover el trato humanizado dentro de la institución.
- Recuerde si la comunicación es competencia de la institución, verifique el contenido y si contiene anexos se revisan.
- No olvide cuando se radica un documento que no es competencia de la Institución, debe anularse el radicado y remitir el documento a la entidad correspondiente.
- Tenga en cuenta realizar el trámite de recibo, radicación y distribución de la correspondencia debe ser de carácter inmediato.
- Recuerde previo a recibir el comunicado se debe revisar a quien va dirigido, si este es personal no se debe recibir.
- No olvide si es material documental informativo (afiches, plegables entre otros) no se radica y se entrega a los destinatarios con el debido control.
- Tenga en cuenta las correspondencias radicadas sin destinario serán direccionadas a la Gerencia para dar continuidad a su respectivo tramite.
- Recuerde si la comunicación es anónima se debe radicar, se remitirá a la dependencia competente donde determinaran las acciones a seguir.
- Tenga en cuenta identificar sobres o paquetes sospechosos como: sobres o paquetes cuyo peso es excesivo, sin remitente, paquetes sucios o manchados o con olores extraños, exceso de avisos o de sellos postales, palabras restrictivas y paquetes amarrados con presencia de cables.
- Recuerde los usurarios de software de gestión documental pueden hacer seguimiento a la trazabilidad de la comunicación de acuerdo a los permisos designados a cada dependencia.

COPIA CONTROLADA

- Recuerde las personas responsables de la ventanilla única están en la obligación de conocer los procesos y procedimientos del HUHMP a fin de direccionar correctamente la comunicación.
- No olvide dar cumplimiento a los tiempos de respuesta de acuerdo a la resolución 0730 del 13 de julio de 2020, estos son:

a. Petición General 15 días.
b. Solicitud de información 10 días.
c. Solicitud copia de (historia clínica, exámenes, rx, etc.) 3 días.
d. PQR con riesgo vital (superintendencia Nacional de Salud) 2 días.
e. Peticiones por consulta en relación con las materias a su cargo 30 días.
f. Peticiones elevadas por población desplazadas 10 días.
g. Solicitudes de sentencia del consejo de Estado y la corte 30 días.
h. Peticiones o solicitudes de los despachos judiciales (salvo que la solicitud establezca términos) 10 días.
i. Peticiones de los congresistas y miembros de las corporaciones públicas 5 días.
j. Solicitudes de contraloría general, defensoría del pueblo y demás órganos de control 5 días.

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	**GI-ARC-P-003-001**
NOMBRE	**Registro y distribución de comunicación oficiales internas y externas.**
RESPONSABLE OPERACIONAL	Auxiliar Administrativo de Correspondencia
OBJETIVO	Registrar y distribuir las comunicaciones oficiales oportunamente para garantizar la trazabilidad y la satisfacción de los clientes, funcionarios de la institución y sociedad en general.
RECURSOS NECESARIOS	**Recurso físico:** documentos, comunicados. **Recurso tecnológico**: Equipo de computo **Recurso humano**: Auxiliar Administrativo de Correspondencia
REGISTROS GENERADOS	Formato de comunicación recibida, planilla de control (registro en libro), software

CONTROLADA

ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS		• Tenga en cuenta si la comunicación no es competencia de la institución no se recibe. • Recuerde si la comunicación es correspondencia personal, la Oficina no la recibirá y no la tramitará. • Si al recibir el comunicado se establece que no es competencia de la Unidad Funcional, se Re direcciona a responsable.
N°	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN**
1.	Recepcionar la comunicación oficial externa	**<u>SI CORRESPONDE A UNA COMUNICACIÓN EXTERNA RECIBIDA</u>** 2. Salude amablemente al ciudadano o mensajero, mostrando actitud de servicio (aplique manual de atención al ciudadano). 3. Reciba la comunicación oficial y verifique si es competencia de la institución. 4. Si no es competencia, devuelva la comunicación. 5. Si es competencia, verifique el contenido y si la comunicación contiene anexos se revisan. 6. Registre los datos en el formato (comunicación recibida). 7. Ingrese los datos al software (Tipo de documento, canal de entrada, asunto, descripción, datos del remitente, folio, tiempo de respuesta y anexos). 8. Escanee, genere el código de radicado del documento e imprima y entregue el recibido al ciudadano o mensajero. 9. Distribuya la comunicación oficial al funcionario responsable de la misma (copia al líder de la Unidad Funcional y original al secretario y/o auxiliar administrativo designado por el líder). **<u>SI CORRESPONDE A UNA COMUNICACIÓN EXTERNA ENVIADA</u>** 1. Revise y verifique que la comunicación cumpla con los requisitos (dirección, destinatario, ciudad, entre otros según circular vigente). 2. Si no cumple los requisitos se devuelve la comunicación para que se realicen los ajustes correspondientes. 3. Separe la correspondencia a enviar por medio de la empresa de mensajería o mensajero de la Institución. 4. Entregue la correspondencia para el envió garantizando la trazabilidad por medio de la entrega de las guías por parte de la empresa. Igualmente verifique en la página de la empresa de mensajería. 5. Si la comunicación se envía por medio del mensajero de institución, relacione la correspondencia en la planilla de control, asegurando la firma del destinatario una vez se entregue la correspondencia. 6. Registre en el software de gestión documental la fecha de recibido y numero de guía de la comunicación, garantizando el cierre de procedimiento.

COPIA CONTROLADA

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	**GI-ARC-P-003-002**
NOMBRE	**Respuesta de comunicación interna y externa.**
RESPONSABLE OPERACIONAL	Unidad Funcional o servicio asistencial responsable de la comunicación
OBJETIVO	Responder oportunamente las PQR, solicitudes y sugerencias presentadas por los clientes, funcionarios de la institución y sociedad en general de manera eficaz y eficiente.
RECURSOS NECESARIOS	**Recurso físico:** documentos, comunicados **Recurso tecnológico**: Equipo computo, software **Recurso Humano**: Unidad Funcional o servicio asistencial
REGISTROS GENERADOS	Oficio establecido en el software de gestión documental.
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	• Si al recibir el comunicado se establece que no es competencia de la Unidad Funcional, se Re direcciona al responsable. • Recuerde la respuesta de las comunicaciones deben ser oportunas y efectivas. • Recuerde los usurarios de software de gestión documental pueden hacer seguimiento a la trazabilidad de la comunicación de acuerdo a los permisos designados a cada dependencia.

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1.	Respuesta de comuniones recibidas o enviadas.	**<u>SI CORRESPONDE A UNA COMUNICACIÓN EXTERNA ENVIADA- RECIBIDA</u>** 1. Ingrese al software de gestión documental y verifique su competencia. 2. Si no es competencia asigne a la Unidad Funcional responsable. 3. Si la comunicación no requiere respuesta, archive y finalice el procedimiento. 4. Si la comunicación requiere respuesta, elabore el oficio de acuerdo al formato establecido por el software de gestión documental, genere los vistos buenos y las aprobaciones correspondientes **Ver manual de usuario** 5. Entregue la comunicación al área de correspondencia para su respectivo envío garantizando los controles de entrega/ recibido. **(continua con el procedimiento Registro y distribución de comunicación oficiales internas y externas).**

2.	Respuesta de las Comunicaciones internas.	**COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS ENVIADAS** 6. Una vez elaborado y aprobado el oficio proceda a distribuirlo por medio del software de gestión documental seleccionando el respectivo canal de envío. 7. Si la comunicación interna se requiere entregar de manera física, registre en el software de gestión documental el canal de envío (físico/personal). 8. Posteriormente imprima y entregue a la unidad funcional correspondiente. **COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS RECIBIDAS** 9. Si la comunicación no requiere respuesta, archive y finalice el procedimiento. 10. Si requiere respuesta, elabore el oficio de acuerdo al formato establecido por el software de gestión documental y genere los vistos buenos y aprobaciones correspondientes. **Ver manual de usuario**. 11. Una vez elaborado y aprobado el oficio proceda a distribuirlo por medio del software de gestión documental seleccionando el respectivo canal de envío. 12. Si la comunicación interna se requiere entregar de manera física, registre en el software de gestión documental el canal de envío (físico/personal), 13. Posteriormente imprima y entregue a la unidad funcional correspondiente.

9. INDICADORES DE GESTIÓN

- Proporción de oportunidad en la distribución de comunicaciones.

10. PROCESOS INVOLUCRADOS

- Todos los procesos misionales, de apoyo, estratégicos y de control.

11. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

N/A

COPIA CONTROLADA

12. ELABORO, REVISO Y APROBÓ

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Camilo Torres Camargo Lina Mildred Piña Tovar	**NOMBRE:** Hosser Cardozo Oliveros Marleny Quesada Losada Raul Castro Rayo	**NOMBRE:** Emma Constanza Sastoque Meñaca
CARGO: Auxiliar de Archivo Profesional Universitario Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional.	**CARGO:** Profesional Universitario a cargo de Archivo Jefe Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional. Subgerente Administrativo	**CARGO:** Gerente E. S. E
FECHA: Febrero 2021	**FECHA:** Marzo 2021	**FECHA:** Marzo 2021

13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
05	Octubre 2017	Se ajusta el proceso de acuerdo a la nueva metodología de gestión por procesos, alineando los mismos con la política de calidad, objetivos estratégicos, estándares de acreditación en salud y fomentando en cada uno de ellos la inclusión de la cadena cliente proveedor, advertencias generales y específicas, ubicación en el mapa de procesos, metodología 5W1H y la identificación de necesidades y expectativas de los clientes de cada proceso.
06	Septiembre 2020	Se incluye la advertencia general:

COPIA CONTROLADA

		No olvide dar cumplimiento a los tiempos de respuesta de acuerdo a la resolución 0730 del 13 de julio de 2020, estos son: a. Petición General 15 días. b. Solicitud de información 10 días. c. Solicitud copia de (historia clínica, exámenes, rx, etc.) 3 días. d. PQR con riesgo vital (superintendencia Nacional de Salud) 2 días. e. Peticiones por consulta en relación con las materias a su cargo 30 días. f. Peticiones elevadas por población desplazadas 10 días. g. Solicitudes de sentencia del consejo de Estado y la corte 30 días. h. Peticiones o solicitudes de los despachos judiciales (salvo que la solicitud establezca términos) 10 días. i. Peticiones de los congresistas y miembros de las corporaciones públicas 5 días. j. Solicitudes de contraloría general, defensoría del pueblo y demás órganos de control 5 días. En la estandarización del proceso con metodología 5W1H, columna del “cuando”, se modifica el horario quedando así: De 7:00 a.m. a 12:30 a.m. y 2:30 p.m. a 6:00 p.m. Se incluye al procedimiento “Registro y distribución de comunicación oficiales internas y externas”, actividad 1, tarea 7, la frase “tiempo de respuesta”.
07	Marzo 2021	Se ajusta el proceso en el numeral 11 Identificación de los riesgos por actualización de los riesgos según nuevos lineamientos de la Metodología de Gestión del Riesgos Institucional vigente. Quedando de la siguiente manera: Ver Matriz de Riesgos de Gestión Documental.

COPIA CONTROLADA