



E.S.E. Hospital  
*San Jerónimo*  
de Montería

En INTERVENCIÓN para ADMINISTRAR  
Res. 000360, del 1° de Febrero de 2019.  
MOD. por la Res. 006240, de 25 de Junio de 2019  
**PRORROGADA** por la Res. 007566, de 1° de Agosto de 2019  
**PRORROGADA** por la Res. 009242, de 30 de Julio de 2020  
de la Superintendencia Nacional de Salud

RESOLUCIÓN No. 348  
(22/09/2020)

POR LA CUAL SE ADOPTAN EL MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA DE LA  
E.S.E HOSPITAL SAN JERONIMO DE MONTERIA.

EL Agente Especial Interventor de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA, identificada con el NIT 891.079.999-5, designado por la Superintendencia Nacional de Salud mediante Resolución No. 000360 del 1 de febrero de 2019, modificado por medio de la Resolución N.º 006240 del 25 de junio de 2019, y posesionando mediante Acta de Posesión de la Superintendencia de Medidas Especiales (S.D.M.E) 013 de 26 de junio de 2019, prorrogada por Resolución No 007566 de 01 de agosto de 2019, prorrogada por la resolución 009242 del 30 de julio de 2020, en ejercicio de sus facultades Constitucionales y legales, en especial, las conferidas la Resolución 2599 de 2016,

**CONSIDERANDO:**

Que mediante Resolución Número 000360 del 1 de febrero de 2019, la Superintendencia Nacional de Salud ordenó la posesión inmediata de los bienes, haberes y la Intervención Forzosa Administrativa para Administrar la E.S.E. HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA, identificada con el NIT 891.079.999-5, ubicada en la Carrera 14 #22-200 del municipio de Montería, por el término de seis (6) meses, con la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio de salud, de conformidad con las normas que rigen el Sistema General de Seguridad Social en Salud y lo dispuesto en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y su prorrogación.

Que para el efecto designó como Agente Especial Interventor al Doctor **OMAR ALEXANDER PRIETO GARCÍA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.686.044 de Bogotá D.C y en ese sentido quedó facultado para ejercer las funciones de Representante Legal del HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA, a partir de la fecha de su posesión, correspondiéndole la guarda y administración de los bienes que se encuentran en poder de la entidad junto con los demás deberes y facultades que les asigna la ley.

Posteriormente la Superintendencia Nacional de Salud, mediante Resolución No. 006240 del 25 de junio de 2019, removió al anterior Interventor **OMAR ALEXANDER PRIETO GARCIA** y designó como nuevo Agente Especial Interventor al Doctor **RUBEN DARIO TREJOS CASTRILLON**, quien toma posesión en el cargo mediante Acta d S.D.M.E. 013 de 26 de junio de 2019, con plenas facultades de representante legal de la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería, Córdoba.

Que la Superintendencia Nacional de Salud mediante Resolución Número 007566 de 01 de agosto de 2019 prorrogó la medida de intervención forzosa administrativa para administrar la ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA identificada con el Nit No. 891.079.999-5 ordenada mediante Resolución 00360 del 01 de febrero de 2019, por el término de un año, es decir desde el 02 de agosto de 2019 hasta el 02 de agosto de 2020.

Que la Superintendencia Nacional de Salud mediante resolución número 009242 del 30 de julio de 2020, ordena ampliar el periodo de intervención forzosa administrativa para administrar hasta el día 3 de febrero de 2021.

E.S.E. Hospital San Jerónimo Montería

Dirección: Carrera 14 No. 22-200

Citas Médicas Teléfono: (4) 789 4698 - 018000 180454

esesanjeronimo.gov.co

Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: pqr@esesanjeronimo.gov.co



E.S.E. Hospital  
*San Jerónimo*  
de Montería

En INTERVENCIÓN para ADMINISTRAR  
Res. 000360, del 1º de Febrero de 2019.  
MOD. por la Res. 006240, de 25 de Junio de 2019  
**PRORROGADA** por la Res. 007566, de 1º de Agosto de 2019  
**PRORROGADA** por la Res. 009242, de 30 de Julio de 2020  
de la Superintendencia Nacional de Salud

El Agente Especial Interventor designado ejercerá las funciones de Representante Legal de la ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA- CÓRDOBA a partir de la fecha de su posesión y tendrá la guarda y administración de los bienes que se encuentren en poder de la entidad junto con los demás deberes y facultades que les asigne la ley, según el artículo 5 de la Resolución Número 000360 del 1 de febrero de 2019 y el artículo 2 de la Resolución 2599 del 2016, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.

Que la ESE Hospital San Jerónimo de Montería es una entidad pública de orden departamental con autonomía e independencia administrativa de conformidad con la ordenanza 33 de 1994.

Que el modelo integrado de planeación y gestión en su tercera dimensión tiene como alcance la gestión con valor para resultados, la cual agrupa el conjunto de políticas o prácticas e instrumentos que tienen como propósito permitirle a la organización realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público. Para ello, esta dimensión se entenderá desde dos perspectivas: la primera asociada a los aspectos relevantes para una adecuada operación de la organización, en adelante "de la ventanilla hacia adentro", y la segunda, referente a la relación estado ciudadano, "de la ventanilla hacia afuera".

Que el sistema de gestión, creado en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015, integra los sistemas de desarrollo administrativo y de gestión de la calidad y lo articula con el sistema de control interno, siendo MIPG el mecanismo que facilitará dicha integración y articulación, que en su quinta dimensión hace referencia a que la comunicación e información, tienen como propósito garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir, aquella que permite la información interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que permite una interacción con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación, acorde con las capacidades organizacionales y con lo previsto con la ley de transparencia y acceso a la información.

Que tanto la información como los documentos que la soportan (escrito, electrónico, institucional, audiovisual, entre otros) sean gestionados para facilitar la operación de la entidad, el desarrollo de sus funciones, la seguridad y protección de datos y garantizar la trazabilidad de la gestión. Por su parte, la comunicación hace posible difundir y transmitir la información de calidad que se genera en toda la entidad, tanto entre dependencias como frente a los grupos de valor.

Que es fundamental contar con servidores públicos bien informados sobre como opera la entidad, y con ciudadanos bien informados sobre como hacer efectivos sus derechos, lo cual fomenta la eficiencia, la eficacia, la calidad y la transparencia en la gestión pública y el control social al ciudadano.

Que, en la aplicación del marco normativo, se hace necesario adoptar mediante acto administrativo el manual de ventanilla única y correspondencia en la E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería.

En mérito de lo anteriormente expuesto:

**E.S.E. Hospital San Jerónimo Montería**  
Dirección: Carrera 14 No. 22-200 ☎

**Citas Médicas** Teléfono: (4) 789 4698 - 018000 180454 ☎

esesanjeronimo.gov.co ☎

Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: [pqrf@esesanjeronimo.gov.co](mailto:pqrf@esesanjeronimo.gov.co) ✉



E.S.E. Hospital  
*San Jerónimo*  
de Montería

En INTERVENCIÓN para ADMINISTRAR  
Res. 000360, del 1° de Febrero de 2019.  
MOD. por la Res. 006240, de 25 de Junio de 2019  
**PRORROGADA** por la Res. 007566, de 1° de Agosto de 2019  
**PRORROGADA** por la Res. 009242, de 30 de Julio de 2020  
de la Superintendencia Nacional de Salud

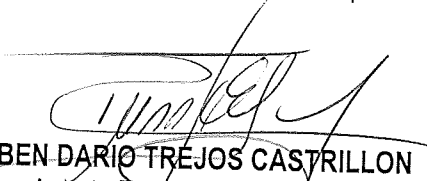
RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - Adopción: Adoptar el manual de ventanilla única y correspondencia de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.


ARTICULO SEGUNDO. - Vigencia: La presente Resolución rige a partir de la fecha de expedición.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Montería, a los 22 días del mes de septiembre de 2020.

  
RUBEN DARIO TREJOS CASTRILLON  
Agente Especial Interventor

  
Elaboro: Carlos González / Planeación y Calidad

Reviso: Sergio Muñoz / Asesor Jurídico  



E.S.E. Hospital San Jerónimo Montería

Dirección: Carrera 14 No. 22-200

**Citas Médicas** Teléfono: (4) 789 4698 - 018000 180454

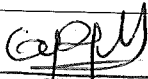
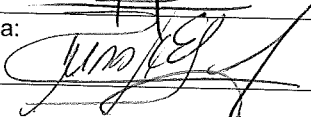

esesanjeronimo.gov.co


Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: pqr@esesanjeronimo.gov.co

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 1 de 75

# MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA

**2020**

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020 

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 2 de 75

## INTRODUCCIÓN

Con la Ley 80 de 1989 se crea el Archivo General de la Nación y se le asigna la función de establecer, organizar y dirigir el Sistema Nacional de Archivos con el fin de planear y coordinar la función archivística en toda la nación, salvaguardar el patrimonio documental del país y ponerlo al servicio de la comunidad.

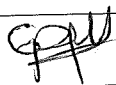
Mediante la Ley 594 de 2000, se define los órganos asesores, coordinadores y ejecutores del Sistema.


Con la expedición del Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001, se establecen las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

En el E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería, se hace necesario normalizar los procedimientos de las comunicaciones oficiales como parte integral de la gestión documental y del sistema integrado de gestión, por lo cual se expide el presente manual, que contiene los parámetros básicos para la administración de las comunicaciones oficiales de la entidad.

Mediante esta guía se unifican los criterios y se definen las actividades para la radicación y distribución de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas a nivel interno y externo, convirtiéndose en una herramienta para normalizar las actividades al interior del archivo, proporcionando a los funcionarios el E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería, los elementos que orienten las acciones para el uso eficaz y eficiente del servicio prestado.

El presente manual contiene los aspectos fundamentales, dentro de los cuales se contempla el propósito de controlar tanto las comunicaciones enviadas como las recibidas de manera ágil y oportuna, que son parte integral del proceso de gestión documental.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 3 de 75

## 1. VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA (VENTANILLA ÚNICA)

Con base en la Constitución Política de Colombia, la Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos y el Acuerdo 060 de 2001 emanado por el Archivo General de la Nación, el E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería estableció la ventanilla única de correspondencia, encargada de gestionar de manera ventanillizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales, 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 lleven en los archivos de gestión, ventanilla e históricos.

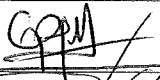


La misión de la ventanilla de correspondencia es atender con diligencia la administración de las comunicaciones oficiales y el servicio de información a los clientes/usuarios/beneficiarios, y propiciando el fortalecimiento y transparencia de los derechos y deberes de los ciudadanos.


El recurso humano que hace parte de la ventanilla de correspondencia debe ser competente y contar con los medios físicos y tecnológicos que permitan gestionar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros, de modo que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública.

La ubicación de la ventanilla de correspondencia debe ser en la entrada del E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería, de fácil acceso al cliente-usuario (interno y externo).

### 1.1 Objetivos Generales

- Adoptar proyectos y programas para administrar adecuadamente las comunicaciones oficiales, el servicio de consulta y la conservación de documentos, acordes con la misión, visión, funciones y programas de la entidad, con sujeción a las pautas y principios establecidos por la Ley, normas internas y pautas fijadas por el Archivo General de la Nación de Colombia.
- Recibir, radicar, conservar, distribuir y brindar el servicio de información sobre todas las comunicaciones oficiales que ingresen o salgan de la entidad y vigilar que la labor se cumpla dentro de la debida reserva, con oportunidad y en orden consecutivo.
- Guardar estricta reserva sobre los documentos, la información a la cual se tiene acceso y los asuntos de su competencia.
- Proponer métodos, procedimientos y propender por la incorporación y uso de nuevas tecnologías, que permitan modernizar y agilizar los procesos en la ventanilla de correspondencia.
- Prestar asesoría en materia de administración de las comunicaciones oficiales, a las dependencias que lo requieran.
- Radicar y tramitar las comunicaciones con celeridad, imparcialidad y respetando el derecho de turno.
- La radicación y el registro de las comunicaciones oficiales se realizará de manera automatizada utilizando el sistema de administración documental de la E.S.E. El registro con el documento digital

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020 

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 4 de 75

se direccionar al filtro de cada Área, quien será el responsable de la distribución interna en la dependencia.

- Atender con prioridad a los menores de edad, discapacitados y adultos mayores, que acudan a la ventanilla de correspondencia con el fin de entregar y radicar comunicaciones o solicitar información sobre el trámite de su requerimiento.

## 1.2 Registro de las Comunicaciones oficiales

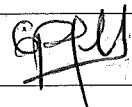
Procedimiento por medio del cual, el E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería ingresa a la planilla de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando los siguientes datos:


1. Numero de Radicación - ID
2. Numero Consecutivo Anualizado
3. Fecha
4. Prioridad
5. Estado de la Correspondencia
6. Clase de Correspondencia
7. Destinatario Usuario
8. Dependencia
9. Asunto (Debe ser claro y preciso)
10. Dirección
11. Ciudad Destino
12. Número de Comunicación (De la Área)
13. Remitente
14. Dependencia
15. Fecha Remisión

## 1.3 Radicación de Comunicaciones Oficiales

Es el procedimiento por medio del cual, la entidad asigna 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.

Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, todas las comunicaciones del E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería deberán ser radicadas en a la planilla de correspondencia y se tomará como único consecutivo el número que le sea asignado. No se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, 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 con el número asignado.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 5 de 75

El número consecutivo que partirá de uno, al comenzar cada año.

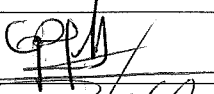

**NOTA:** Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma del Coordinador del Archivo.

#### 1.4 Criterios para el registro y radicación de las comunicaciones oficiales


Las comunicaciones oficiales que ingresen a el E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería, deberán ser revisadas, verificando si son de su competencia, el número de anexos, el destino y los datos de quien las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación del mismo.

Los siguientes son los criterios a tener en cuenta:

1. Se deberá recibir únicamente las comunicaciones que conciernan a la entidad y verificar su competencia, en caso de que no sean para la entidad deberán ser devueltas al respectivo destinatario.
2. Las comunicaciones que recibe la entidad se someterán a un proceso de selección antes de legalizar su recibimiento, con fecha, hora, firma o sello, para determinar si son de carácter oficial o personal, o si amerita su registro y radicación, igualmente se tendrá especial cuidado de confrontar si la información que se recibe está completa, tiene anexos y se encuentra en buen estado de conservación.
3. La ventanilla de correspondencia del E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería no tiene en su proceso el recibo de comunicaciones personales. Solo se reciben las comunicaciones de carácter privado, también llamadas correspondencia, dirigidas al Gerente y nivel Directivo. No deberán abrirse y estarán plenamente identificadas con mensajes como confidencial, estrictamente personal y otras similares, las demás como vimos anteriormente se abrirán y luego de ser seleccionadas, se registrarán y radicarán.
4. Las publicaciones libros, revistas, folletos y demás documentos de carácter meramente informativo como plegables, publicidad, no deberán radicarse.
5. El registró y radicación de las comunicaciones oficiales debe hacerse en forma **permanente**, dentro de los horarios de reparto y distribución establecidos. Sin embargo, se debe atender el carácter de prioridad y urgencia que revista la comunicación, en tal caso deberá entregarse de inmediato. Posterior al registro y radicación, se realizará el reparto y distribución de las comunicaciones con la planilla de correspondencia, que identifica claramente la comunicación: Número de radicación, nombre del remitente, asunto, fecha y hora de recibo, dependencia a la cual se direcciona el documento y espacio para firma del funcionario que recibe.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 6 de 75

6. Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser remitida sin radicar, a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir.
7. Las comunicaciones que llegan a través de la ventanilla de correspondencia, como Tutelas tienen un tratamiento especial, no se rigen por los horarios de distribución asignados, se radican y se entregan inmediatamente a la Área Jurídica.
8. La ventanilla de correspondencia no se encargará de administrar comunicaciones no oficiales, es decir, no radicará ni llevará por escrito la relación de documentos privados, ni revistas, periódicos, tarjetas de invitación etc. Solo serán radicadas las invitaciones dirigidas al señor Gerente.

### 1.5 Precauciones para el Manejo de Correspondencia

Es importante que los funcionarios que laboran en estas áreas conozcan algunas recomendaciones para prevenir atentados terroristas y para que no se ponga en riesgo la integridad personal.

#### Identifique sobres o paquetes sospechosos

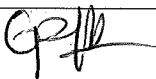
Estos son:


- Sobres o paquetes cuyo peso es excesivo.
- Sobres o paquetes sin remitente.
- Paquetes sucios, manchados o con olores extraños.
- Exceso de avisos o de sellos postales.
- Palabras restrictivas.
- Paquetes amarrados con cables o presencia de cables.

En caso de encontrarse éstos y otros indicios que adviertan la posibilidad de que existan artefactos explosivos o sustancias extrañas, se deben tomar las precauciones necesarias como, por ejemplo: aislar el paquete extraño, averiguar y verificar su procedencia, no abrirlos y acudir a la Policía, avisar al servicio de vigilancia de la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería.

### 1.6 Comunicaciones Oficiales Enviadas

Las comunicaciones oficiales enviadas deben llevar el número consecutivo asignado en la planilla de correspondencia, anteponiendo el número que identifica la área, subsecretaría o área de quien produce el documento, serie y subserie conforme al código asignado en las tablas de retención documental. En soporte papel, se elaborarán en original y dos copias, remitiéndose el original al destinatario, la primera copia a la serie respectiva de la oficina que genera el documento, teniendo en cuenta los anexos correspondientes y la segunda copia reposará en el consecutivo de la Ventanilla de Correspondencia, por el tiempo establecido en su Tabla de Retención Documental. En los casos en los cuales haya varios destinatarios externos, se elaborará igual cantidad de copias adicionales, y para los destinatarios de las dependencias internas se notificarán por medio del correo electrónico institucional, más no se utilizará

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 7 de 75

copias físicas, reduciendo la duplicidad y racionalizando la producción conforme lo establece el Acuerdo 060 de 2001 emanada por el Archivo General de la Nación – A.G.N.

### 1.7 Despacho de comunicaciones oficiales

La ventanilla de correspondencia además de las funciones anteriores realizará las siguientes funciones específicas del envío de comunicaciones:

- Recibir de cada Área los documentos producidos para clientes-usuarios externos.
- Registrar los documentos en la planilla.
- Radicar los documentos.
- Clasificar de acuerdo a la vía que se va a utilizar para su despacho, ya sea correo certificado o con el mensajero de la entidad.

### 1.8 Control de Comunicaciones Oficiales

La ventanilla de correspondencia cuenta con controles automatizados que permiten certificar la recepción de los documentos por parte del funcionario filtro de cada Área quien deberá firmar la relación de los documentos entregados.

Cada Área deberá nombrar un funcionario responsable del seguimiento y control a las comunicaciones oficiales que ingresen a la dependencia teniendo en cuenta los términos de ley.

### 1.9 Comunicaciones Internas

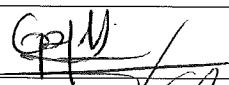
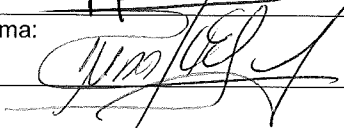
Para las comunicaciones internas de carácter oficial, el E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería cuenta con el proceso que le permite realizar un adecuado seguimiento a la planilla de correspondencia.


Estas comunicaciones se radican en la planilla de correspondencia y distribuyen directamente por la Área productora, el control lo realiza la Ventanilla de Correspondencia.

Cada área estará encargada de radicar las comunicaciones internas en la ventanilla única de correspondencia y la misma se encargará de distribuir las directamente. El control lo realiza la Ventanilla de correspondencia, sin embargo cada área productora puede realizar seguimiento y control a sus documentos.

### 1.10 Comunicaciones oficiales Vía Fax

La Ventanilla de Correspondencia es la encargada de recepcionar todas las comunicaciones vía fax, radicarlas en la planilla de correspondencia para su distribución de forma inmediata a cada Área quien le dará el trámite respectivo.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 8 de 75

Los documentos que se reciben en papel químico (Utilizado en fax) se reproducirán en papel bond o el que garantice su permanencia y durabilidad para la conservación de acuerdo con la Tablas de Retención Documental.

### 1.11 Comunicaciones Oficiales por Correo Electrónico.

El E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería cuenta Internet y servicios de correo electrónico, que reglamenta su utilización de acuerdo a las políticas y asignarán responsabilidades de acuerdo con la cantidad de cuentas habilitadas en el presente documento. En todo caso, las unidades de correspondencia tendrán el control de los mismos, garantizando el seguimiento de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas. En el momento el Área de tecnologías de la información y comunicaciones administra los servicios de correos electrónicos.

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 y demás normas relacionadas.

Correos Electrónicos: Teniendo en cuenta el acuerdo 060 de 2001, las instituciones que son cubiertas por la ley 594 de 2000 están en la obligación de generar mecanismos para administrar las comunicaciones oficiales que se reciben y se despachan a través del correo electrónico. El encargado de la ventanilla de correspondencia debe capturar la misma información que la obtenida mediante el correo certificado.


**NOTA:** Todos los comunicados enviados por correo con fines institucionales se deben imprimir y archivar en el expediente correspondiente al asunto.


### 1.12 Horarios de Atención al Público

La ventanilla de correspondencia se regirá para la atención al público por el horario de atención establecido por el E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería.

### 1.13 Horario Distribución Interna

Las comunicaciones recibidas, registradas y radicadas en la ventanilla de correspondencia se distribuirán internamente en el siguiente horario: en la mañana a las 10:00 y 11:00, en la tarde a las 4:00 y a las 5:00.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 9 de 75

## 2. PRODUCCIÓN DOCUMENTAL

Se entiende por producción documental la recepción o generación de documentos en una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones.

### 2.1 Imagen Corporativa

Con el propósito de reflejar una adecuada imagen corporativa, la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería establece la manera de elaborar cartas, memorandos, circulares y otros, teniendo en cuenta el Sistema Integral de Gestión, los formatos y procedimientos regulados por el Archivo General de la Nación.

En un Oficio se debe tener en cuenta lo siguiente:

Los Márgenes:

Superior	5 cm contando con el encabezado
Izquierdo	3 a 4 cm
Inferior	2 a 3 cm
Derecho	2 a 3 cm

La imagen institucional será modificable bajo el mandato de cada Gerente elegido si lo llegase a solicitar, de lo contrario la imagen institucional no podrá ser manipulada por ningún funcionario sin la previa revisión y aprobación del Comité.

El tamaño de la letra es 12, el tipo de letra es ARIAL, al elaborar cuadros en Excel la letra es 10 y debe llevar el código de la Área, seguido de la serie, subserie si tiene y el consecutivo asignado después de la fecha al lado derecho.

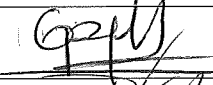

**2.1.1** Todos los documentos que se envíen de manera externa deben ir en hoja membretada, si el documento es largo y ocupa más de una página al iniciar la hoja #2 debe iniciar con un encabezado que lleve el código completo colocado al iniciar el oficio más el número del consecutivo, el cual se escribe al lado izquierdo de la hoja.


Los espacios entre la fecha y el encabezado son entre tres y cuatro, del encabezado al asunto dos espacios, del asunto al primer párrafo dos, entre un párrafo y otro son dos, entre el último párrafo y la despedida dos y después de la despedida hasta la firma cuatro a seis.

Después de la firma y el cargo a uno o dos espacios se debe colocar quien redactó y transcribió.

### 2.2 Firmas Autorizadas

La E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería debe establecer en los manuales de procesos y procedimientos los cargos de los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 10 de 75

interno y externo que genere la dependencia. Los funcionarios de cada Área encargados de radicar las comunicaciones producidas velarán por el estricto cumplimiento de estas disposiciones, radicando solamente los documentos que cumplan con lo establecido. En el caso de las comunicaciones externas deberán presentarlas en la ventanilla de correspondencia quien verificará en el momento del envío.

Las firmas autorizadas para el manejo de las comunicaciones externas e internas son las de los siguientes cargos:

CORRESPONDENCIA EXTERNA	CORRESPONDENCIA INTERNA
Gerente	Gerente
Subgerente	Subgerente
Jefes de Oficina Jurídica	Jefes de Oficina Jurídica

### 2.3 Numeración de Actos Administrativos


La oficina Jurídica es la encargada de numerar todos los actos administrativos, que se produzcan en el Despacho del Gerente o sean firmados por el Gerente.


La numeración de los actos administrativos debe ser consecutiva y las oficinas responsables de dicha actividad, se encargarán de llevar los controles, atender las consultas y los reportes necesarios. También serán responsables de que no se reserven, tachen o enmienden números, los actos administrativos que no estén debidamente firmados y cumplan todas las disposiciones establecidas para el efecto no se enumeraran.

Si se presentan errores en la numeración, se dejará constancia por escrito, con la firma del Gerente o del jefe de la dependencia a la cual está asignada la función de numerar los actos administrativos. (Decretos, Resoluciones, Circulares Normativas, Contratos, Convenios).

El Área que tienen asignado por función la celebración de contratos y convenios hasta determinados montos, y la elaboración de actos administrativos como resoluciones o circulares normativas, deben administrar sus consecutivos y tienen la responsabilidad de velar por la custodia de estos documentos.

- No se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados. Al iniciar cada año, se iniciará la radicación consecutiva comenzando en uno (1) utilizando sistemas manuales, mecánicos o automáticos. Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia por escrito con la respectiva justificación y firma del responsable del procedimiento. (Artículo 6 Acuerdo 060 de 2001).

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 11 de 75

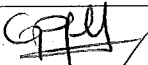


## 2.4 Reportes


El coordinador de archivo, responsable de la ventanilla de correspondencia estará en la capacidad de generar reportes mensuales al gerente, subgerente, control interno sobre los asuntos pendientes de cada una de las áreas. lo anterior servirá para indicar la capacidad de gestión de cada dependencia.

## 2.5 Servicios que Presta el archivo Ventanilla

El Archivo Ventanilla presta servicio de custodia y consulta de los documentos que han terminado su trámite en las diferentes secretarías teniendo en cuenta el tiempo de retención documental que aparece en la Tabla de Retención Documental.

Cuando El Área requieren de documentos para soportar respuestas a las esferas judiciales, el archivo presta el servicio de consulta y entrega a las personas encargadas del trámite, copia de los documentos para que realicen la gestión, más no es el responsable de proyectar la respuesta.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020 

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 12 de 75

### 3. MANEJO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

#### 3.1 INTRODUCCIÓN.

Este documento tiene como propósito especificar las condiciones para el buen uso de las cuentas de correo electrónico institucional suministradas a las diferentes dependencias de la E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería.

#### 3.2 ALCANCE.

Este manual debe ser aplicado por todas las dependencias, servidores públicos y contratistas responsables del manejo de las cuentas de correo electrónico institucional.

#### 3.3 POLITICAS GENERALES DE USO.

##### 3.3.1 Usuario y Custodia de Claves de Correo:

Las cuentas de correo electrónico son asignadas a los jefes de dependencia quienes podrán delegar su administración a quien ellos consideren, por tal motivo serán quienes deberán garantizar la custodia de las claves de acceso de las cuentas de correo electrónico y serán responsables de su uso.

##### 3.3.2 Usos autorizados y responsabilidad de los usuarios:

Los jefes de dependencia como responsables de las cuentas de correo deben llevar a cabo las acciones necesarias para que las cuentas de correo solamente sean utilizadas para asuntos institucionales. De ninguna manera se autoriza su uso para fines personales o particulares.


Es una falta grave facilitar y ofrecer su cuenta de correo electrónico institucional a personas no autorizadas, el uso los correos institucionales es exclusiva del cargo o dependencia y no es transferible.


##### 3.3.3 Nombres de cuentas de correo electrónico institucional:

Los nombres de las cuentas son los establecidos por el área de Sistemas de la E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería, estos no podrán ser alterados por los usuarios.

##### 3.3.4 Generación de SPAM

Teniendo en cuenta que se debe hacer uso eficiente de los recursos de la E.S.E, se prohíbe a los usuarios de los correos electrónicos institucionales enviar o reenviar correos cuyo propósito sea diferente a las actividades laborales, no es una herramienta de difusión de información masiva tipo spam o cadenas.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 13 de 75

### 3.3.5 Validez de los correos

Los únicos correos institucionales y desde los cuales se puede enviar información a otras entidades o empresas son los asignados por el área de Sistemas de la E.S.E a las dependencias de la entidad.

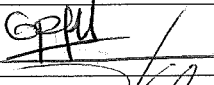


### 3.3.6 Adopción normas Netiqueta.

La E.S.E. adopta para el uso en lo relacionado al manejo de sus cuentas de correo electrónico institucionales las normas de Netiqueta, las cuales se referencian a continuación:


- No se debe enviar ficheros adjuntos que no hayan sido solicitados previamente.
- No envíe correos masivos y sobre todo no reenvíe los que reciba.
- Los correos electrónicos institucionales deben ser revisados como mínimo 2 veces al día, con el fin de estar en constante verificación de requerimientos que lleguen por este medio. La no revisión del mismo no exonera de responsabilidades frente al incumplimiento de requerimientos de carácter urgente por parte de otras áreas de la E.S.E ó entidades externas a la misma.
- Se debe tener cuidado cuando escriba a una dirección de correo, hay direcciones que no pertenecen a una persona si no a un grupo, por tanto su correo les llegará a todos los que a él pertenecen.
- Utilice mayúsculas y minúsculas correctamente. Escribir párrafos enteros en mayúsculas denota falta de respeto y de educación.
- El correo electrónico debe tener un título (asunto) que refleje el contenido del mensaje.
- Si piensa que la importancia de un mensaje lo justifica, conteste inmediatamente para que el remitente sepa que lo has recibido. No piense que por no darle contestación a un correo significa que no se da por enterado, pues el remitente tiene también copia del envío, para ello puede hacer uso la opción de respuesta automática que poseen todos los correos institucionales.
- No está permitido reenviar información publicitaria, empresarial, promocional o similar mediante los correos electrónicos institucionales.
- Ser siempre respetuosos en nuestra forma de solicitar y responder, igualmente debemos dar ejemplo de uso del lenguaje revisando la ortografía y la gramática de nuestros correos.

### 3.3.7 Prohibiciones del uso del correo electrónico

- Enviar mensajes cuyos contenidos sean contrarios a las disposiciones del orden público, la moral, las buenas costumbres nacionales e internacionales y los usos y costumbres aplicables en internet, y el respeto de los derechos fundamentales de las personas.
- Se prohíbe el envío con contenido ilegal por naturaleza (todo el que constituya complicidad con hechos delictivos). Ejemplos: apología del terrorismo, programas piratas, pornografía infantil, amenazas, estafas, virus o código hostil en general.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020 



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 14 de 75

- Se prohíbe el envío de mensajes masivos que comprometan la reputación u honra de la E.S.E o de alguno de sus miembros.
- Se prohíbe a los usuarios activar opciones en el correo que comprometan o generen para la entidad el pago de una obligación monetaria.
- Se prohíbe a los usuarios y funcionarios de la entidad inscribir en formularios, suscripciones o adquisición de productos o servicios externos las cuentas de correo electrónico institucional, la E.S.E no asumirá ninguna responsabilidad de este tipo y tampoco está obligada a dar ningún tipo de respuesta a los solicitantes de servicios o suscripciones no autorizadas.
- No está permitido enviar mensajes en cadena, no hace parte de las funciones de la entidad promover acciones de este tipo y se hace un uso ineficiente del recurso.
- Se prohíbe falsificar encabezados de correos electrónicos, utilizar nombres de dominio que sean inválidos o inexistentes, u otras formas engañosas de enviar correo electrónico.
- Se prohíbe usar herramientas o aplicaciones informáticas dudosas que clonen o suplanten las cuentas de correo institucional.

### 3.3.8 Entrega de correos por renuncia o reemplazo en el cargo:

Los jefes de dependencia que son los usuarios responsables del manejo de los correos institucionales deben hacer entrega por escrito en caso de dejar su cargo, a su sucesor o al área de tecnologías de la información y comunicación de la E.S.E.

Recuerde que está prohibido borrar el contenido del correo antes de hacer la entrega.

Tenga en cuenta que el correo electrónico institucional es un activo de información de la entidad y la información que se almacena en estas cuentas no se considera confidencial o reservado, pero no es de dominio público. La información confidencial debe manejarse a través de los medios que corresponda.


### 3.3.9 Seguridad:


Si por cualquier motivo el usuario sospecha que la seguridad de su cuenta se ve comprometida de cualquier forma debe reiniciar su contraseña. Por seguridad se recomienda que se cambie las contraseñas de sus cuentas mínimo cada tres (3) meses y que la clave contenga caracteres alfanuméricos.

## 3.4 ENVÍO DE CORRESPONDENCIA INTERNA MEDIANTE CORREO INSTITUCIONAL

### 3.4.1 Implementación del envío de correspondencia interna mediante correo institucional.

El envío de toda la correspondencia interna deberá ser remitida mediante el correo electrónico institucional y toda la correspondencia recibida deberá tener un acuse de recibo o certificación de la entrega.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 15 de 75

Los tiempos establecidos para dar respuesta a requerimientos internos es de hasta 5 días hábiles, entre los cuales pueden variar dependiendo la naturaleza y prioridad del requerimiento.

### 3.4.2 Firma de Correo institucional:

Las firmas se presentarán en el siguiente orden: Logo de la E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería, nombre completo y apellidos; cargo, dependencia, nombre de la institución, teléfono de contacto, dirección y página web.

Por ejemplo:



**Ney Patricia Orozco Quiñonez**  
 Profesional Universitario de Estadística  
 Área de Estadística  
 E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería  
 (4) 7958135 – (+57) 320 574 7543  
 Carrera 14 N° 22-200  
 www.esesanjeronimo.gov.co



### 3.4.3 Aviso de Confidencialidad y cero papel:




Todos los correos enviados deberán incluir en su base el siguiente texto:


*“La información contenida en este E-mail es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo, entidad o empresa a la cual está dirigido. Si no es el receptor autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje es prohibida y será sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor no reenviarlo y borrar el mensaje recibido inmediatamente. No imprima este mensaje si no es necesario.”*

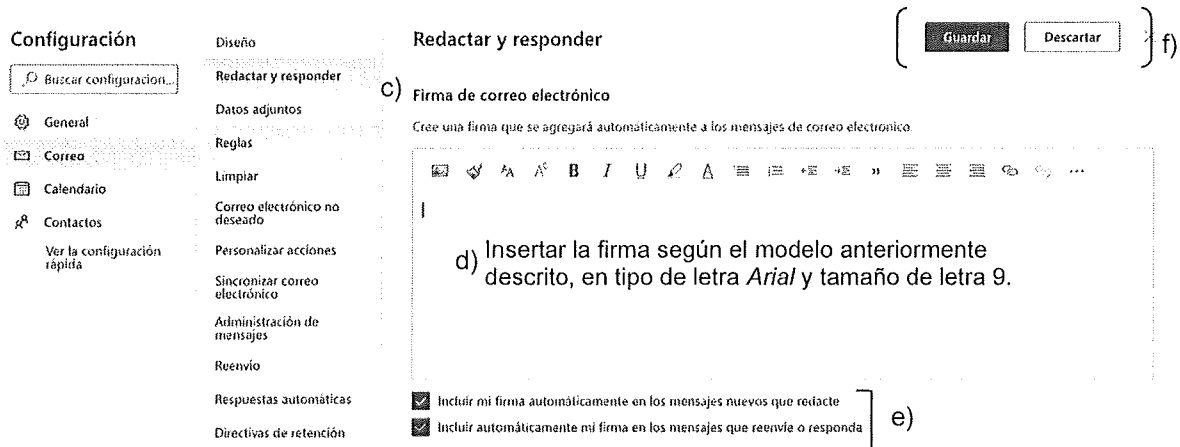
Para ello debe hacer uso de la utilidad de firma que disponen todos los correos de la entidad.

Para realizar el cambio de firma en el correo electrónico, se debe seguir la siguiente ruta:

- Seleccionar la opción *Configuración* que se encuentra en la parte superior derecha de la pantalla representada por el ícono 
- Seleccionar en la parte inferior derecha la opción: Ver toda la configuración de Outlook 
- En el menú que se despliega escoger la opción *redactar y responder*

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020 

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 16 de 75



Configuración

Redactar y responder

C) Firma de correo electrónico

Creé una firma que se agregará automáticamente a los mensajes de correo electrónico

d) Insertar la firma según el modelo anteriormente descrito, en tipo de letra *Arial* y tamaño de letra 9.

Incluir mi firma automáticamente en los mensajes nuevos que redacte

Incluir automáticamente mi firma en los mensajes que reenvíe o responda e)

Guardar Descartar f)

- d) Insertar la firma en el espacio correspondiente según modelo.
- e) Activar las opciones de *Incluir mi firma automáticamente en los nuevos mensajes que redacte e Incluir automáticamente mi firma en los mensajes que reenvíe o responda.*
- f) Guardar los cambios realizados y cerrar las opciones de configuración.


### 3.4.4 Uso de las opciones de envío de correos:


- **Para:** Se debe escribir la dirección del destinatario o destinatarios, todas las direcciones aquí escritas serán visibles para todas las personas que reciben el correo.
- **CC (copia):** Aquí se escriben las direcciones de correo a las que se desea que también les llegue el mensaje además de al destinatario principal. La persona que recibe un mensaje en el cual su dirección sólo aparece en el campo CC: debe entender que quien envía el mensaje desea que él se entere del contenido del mismo, pero no es su directo destinatario.

### 3.4.5 Manejo de correspondencia externa a través de correos institucionales.

Toda la correspondencia externa que llega a la E.S.E. es radicada en el área de archivo y se deberá remitir a las áreas de la siguiente forma:

- El área de archivo deberá identificar la dependencia a la cual debe enviar la correspondencia. En caso de no existir claridad sobre el documento o la solicitud realizada, esta se debe enviar en físico a la subdirección respectiva quien identificará el área que dará el trámite o respuesta.
- Digitalizar la correspondencia externa con todos sus adjuntos (En los casos en que contengan).
- Enviar a la dependencia o dependencias mediante correo institucional la correspondencia digitalizada.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 17 de 75

- La dependencia o dependencias destinataria(s) deberán enviar al área de archivo un acuse de recibo o certificación de la entrega de la misma.
- En caso de ser solicitudes de tipo legal o de entes de control, la solicitud y respuesta debe ser socializada con las subdirecciones y la gerencia.
- Las solicitudes recibidas en medio físico y entregadas a los destinatarios en medio magnético, deben ser resueltas en medio físico en la eventualidad de que en el documento remisorio no se especifique alguna cuenta de correo electrónico.

### 3.4.6 Correo Institucional.

Al interior de la institución debe existir un correo institucional para la recepción y envío de información de entidades externas.

Este correo debe ser administrado por el área de archivo y correspondencia de la ESE, por el coordinador de gestión documental o el líder de correspondencia.

- El área de Archivo deberá diariamente hacer revisión de cada uno de los correos (emails) que ingresan al correo institucional y remitir al correo institucional del área indicada.
- El área que recibe la información debe realizar acuse de recibido o certificación de entrega de la misma.
- Teniendo en cuenta el tipo de información solicitada el área que debe gestionarla tiene un plazo de 5 días hábiles para realizar su trámite.
- El área que realizara la gestión debe identificar si la respuesta se enviara a través de correo electrónico o por medio físico. En caso de ser a través de correo electrónico para el envío de la respuesta se utilizará el email institucional.
- En caso de que no exista claridad de la información solicitada, se imprime el respectivo coreo y se hace entrega en físico a la subdirección respectiva quien identificara y entregara al área indicada para ejecutar el trámite de la solicitud.


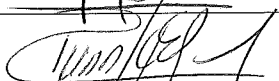
### 3.4.7 Uso de Planeador institucional

Actualmente en la plataforma de correos institucionales se cuenta con la opción *Calendario*, la cual permitirá organizar y convocar a las demás dependencias a reuniones, invitaciones a comités institucionales, reuniones de revisiones de procesos o avances de actividades o reuniones de cualquier otra naturaleza, en donde las personas convocadas podrán confirmar o no la asistencia a las mismas.

La persona o dependencia que organiza o convoca la reunión podrá verificar del número de convocados quienes han confirmado y quienes aún no han dado respuesta a la misma.

Por otra parte, nos permite generar alertas o recordatorios sobre la fecha y hora en las que han sido citadas las reuniones.

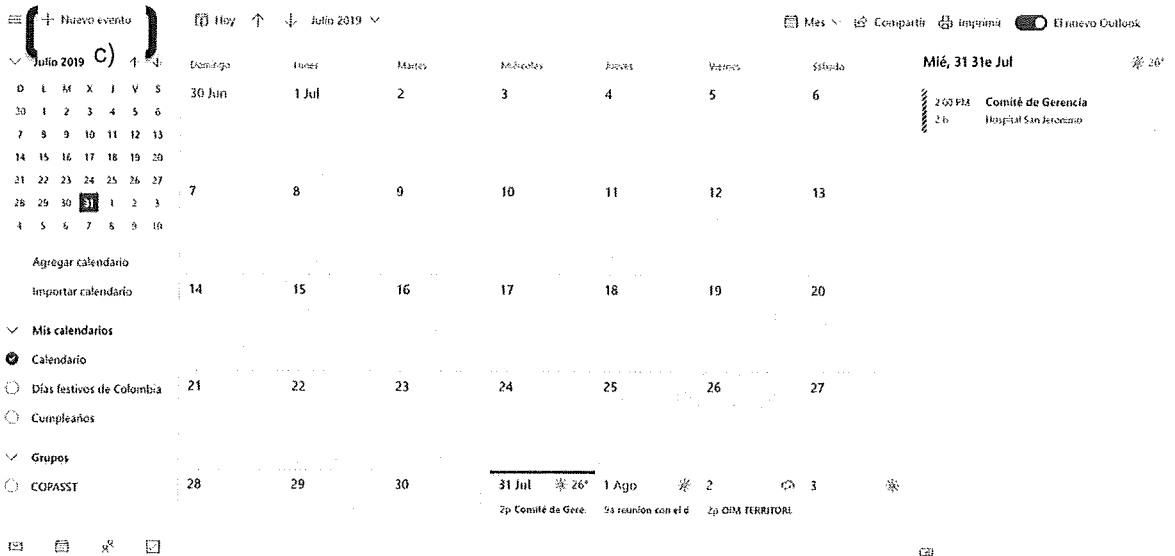
Para acceder al *Calendario* a crear un nuevo evento es necesario seguir la siguiente ruta:

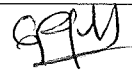
Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020

- Acceder a la opción superior izquierda, identificada con el ícono
- En el menú que se despliega acceder a la opción *Calendario*

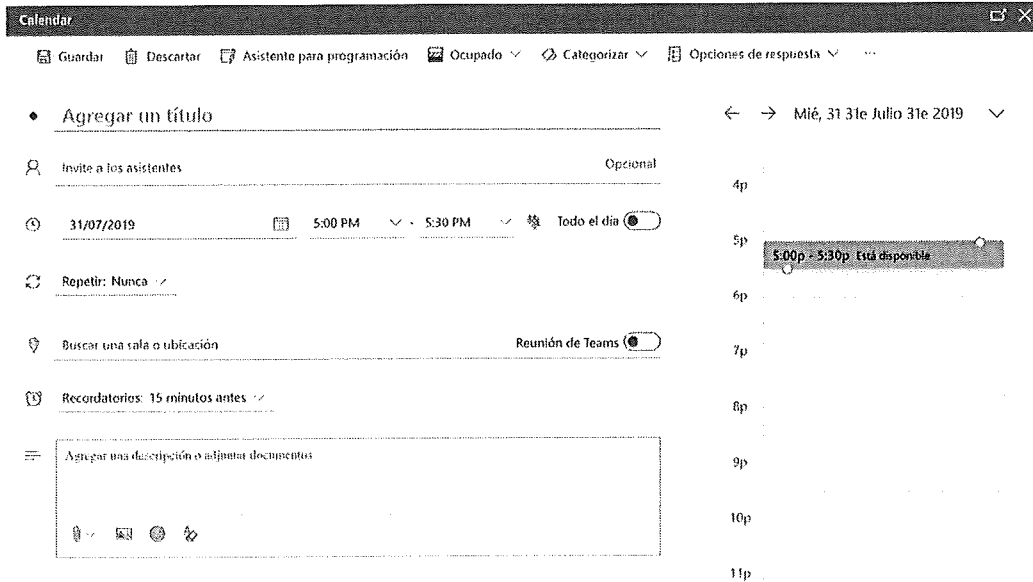


- En el calendario se debe acceder a la opción *Nuevo Evento* que aparece en la parte superior derecho del mismo.

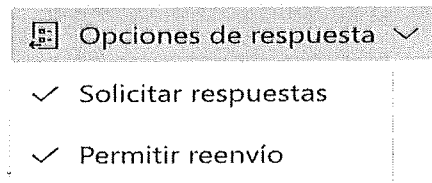


Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020



- d) En la pantalla aparecerá un formulario el cual le permitirá crear el evento, invitar a los asistentes, definir la fecha y hora de la reunión, definir el recordatorio, definir el lugar de la reunión, agregar una descripción o adjuntar archivos.




- e) Una vez se hayan ingresados todos los campos correspondientes, se deberá seleccionar en la parte superior derecha *Opciones de Respuesta* y activar las dos opciones *Solicitar Respuesta* y *Permitir reenvío*.



- f) En el lado derecho de la ventana podrá verificar su agenda y los eventos que tiene organizados o a los que ha sido invitado, así como las horas disponibles de un día determinado.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 20 de 75

← → Mié, 31 Julio 31e 2019 ∨

4p

5p

5:00p - 5:30p Esta disponible

6p

7p

8p

9p

10p

11p

- g) Una vez se hayan completado los campos relacionados con la creación del nuevo evento, en la barra superior podrá guardar, descartar el evento, mostrar el estado en el que los otros participantes lo pueden ver (disponible, trabajando en otro sitio, provisional, ocupado o ausente), categorizar los tipos de reuniones por colores según su criterio.

∨
  ∨
 ∨ ...

En caso de guardar la reunión, la invitación será enviada a los participantes que se hayan relacionado anteriormente y les mostrará la opción de confirmar o no la asistencia.

### 3.5 ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS

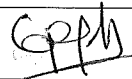
#### 3.5.1 Dependencia responsable del manejo de las cuentas de correo institucional:


Esta función está a cargo del área de Sistemas de la E.S.E. En caso de necesitar creación, reinicio o cancelación de la cuenta, así como cambio de la clave de acceso al correo deberá dirigirse al área de sistemas o contactarse al correo:

Coord.sistemas@esesanjeronimo.gov.co

#### 3.5.2 Recuperación de claves de correo electrónico

Esta función está a cargo del área de tecnologías de la información y comunicación de la E.S.E, la solicitud deberá hacerse por escrito dirigida al jefe del área, con firma del usuario asignado (jefes).

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 21 de 75

### 3.5.3 Acceso no autorizado a cuentas de correo:

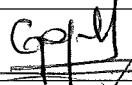
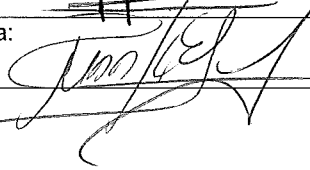
El administrador de las cuentas no podrá, bajo ninguna circunstancia, leer, copiar, borrar, retener, desviar, divulgar o alterar mensajes, cambiar la clave, ni tampoco conceder estos privilegios a usuarios diferentes al asignado sin el expreso consentimiento (por escrito) del usuario destinatario de dicho correo electrónico.

### 3.5.4 Casos excepcionales de acceso al correo electrónico institucional:


- Por fallecimiento del usuario.
- Por desvinculación de la entidad.
- Enfermedad temporal o definitiva que no permita acceder al correo electrónico al funcionario reemplazo del titular de una cuenta de correo institucional.
- Expresa voluntad del usuario, cuando pierda su clave o no pueda acceder y requiera el apoyo técnico, previamente solicitud por escrito.

### 3.5.5. CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES

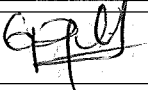
ÁREA	CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL
ABO JURIDICA	<a href="mailto:abo.juridica@esesanjeronimo.gov.co">abo.juridica@esesanjeronimo.gov.co</a>
ABO1 JURIDICA	<a href="mailto:abo1.juridica@esesanjeronimo.gov.co">abo1.juridica@esesanjeronimo.gov.co</a>
Activos	<a href="mailto:Fijosactivosfijos@esesanjeronimo.gov.co">Fijosactivosfijos@esesanjeronimo.gov.co</a>
admin. convenciones	<a href="mailto:admin.convenciones@esesanjeronimo.gov.co">admin.convenciones@esesanjeronimo.gov.co</a>
ADMIN.UCI	<a href="mailto:admin.uci@esesanjeronimo.gov.co">admin.uci@esesanjeronimo.gov.co</a>
ADMINISTRATIVO INTERVENCIÓN	<a href="mailto:financiero.int@esesanjeronimo.gov.co">financiero.int@esesanjeronimo.gov.co</a>
Admisiones	<a href="mailto:admisiones@esesanjeronimo.gov.co">admisiones@esesanjeronimo.gov.co</a>
Almace almacén	<a href="mailto:almacen@esesanjeronimo.gov.co">almacen@esesanjeronimo.gov.co</a>
AMBIENTE FISICO Y GESTION TECNOLOGICA	<a href="mailto:amfisicogestecno@esesanjeronimo.gov.co">amfisicogestecno@esesanjeronimo.gov.co</a>
ARCHIVO	<a href="mailto:archivo@esesanjeronimo.gov.co">archivo@esesanjeronimo.gov.co</a>
ARCHIVO JURIDICA	<a href="mailto:archjuridica@esesanjeronimo.gov.co">archjuridica@esesanjeronimo.gov.co</a>
ATENCIÓN SIAU	<a href="mailto:atencionusuario@esesanjeronimo.gov.co">atencionusuario@esesanjeronimo.gov.co</a>
AUDITORIA DE CUENTAS	<a href="mailto:auditoriadecuentas@esesanjeronimo.gov.co">auditoriadecuentas@esesanjeronimo.gov.co</a>
AUDITORIA DE CUENTAS URGENCIAS	<a href="mailto:audicuentasurg@esesanjeronimo.gov.co">audicuentasurg@esesanjeronimo.gov.co</a>
AUDITORIA CONCURRENTE	<a href="mailto:aud.concurrente@esesanjeronimo.gov.co">aud.concurrente@esesanjeronimo.gov.co</a>
AUDITORIA ENFERMERIA	<a href="mailto:auditor.enf@esesanjeronimo.gov.co">auditor.enf@esesanjeronimo.gov.co</a>
AUXILIAR JURIDICA	<a href="mailto:aux.juridica@esesanjeronimo.gov.co">aux.juridica@esesanjeronimo.gov.co</a>
AUXILIAR CONTABLE 2	<a href="mailto:aux.contable2@esesanjeronimo.gov.co">aux.contable2@esesanjeronimo.gov.co</a>
AUXILIAR CARTERA	<a href="mailto:cartera2@esesanjeronimo.gov.co">cartera2@esesanjeronimo.gov.co</a>

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020

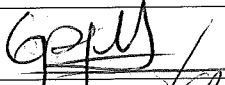




	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 22 de 75

AUXILIAR CONTABLE	<a href="mailto:aux.contable@esesanjeronimo.gov.co">aux.contable@esesanjeronimo.gov.co</a>
AUXILIAR DE GLOSAS	<a href="mailto:aux.glosas@esesanjeronimo.gov.co">aux.glosas@esesanjeronimo.gov.co</a>
AUXILIAR TESORERIA	<a href="mailto:aux.tesoreria@esesanjeronimo.gov.co">aux.tesoreria@esesanjeronimo.gov.co</a>
BANCO DE SANGRE	<a href="mailto:bancodesangre@esesanjeronimo.gov.co">bancodesangre@esesanjeronimo.gov.co</a>
BIOMEDICO INTERVENCION	<a href="mailto:biomedico.int@esesanjeronimo.gov.co">biomedico.int@esesanjeronimo.gov.co</a>
CAJA HSJM	<a href="mailto:caja@esesanjeronimo.gov.co">caja@esesanjeronimo.gov.co</a>
CALIDAD	<a href="mailto:calidad@esesanjeronimo.gov.co">calidad@esesanjeronimo.gov.co</a>
CARLOS MUSKUS	<a href="mailto:cmuskus@esesanjeronimo.gov.co">cmuskus@esesanjeronimo.gov.co</a>
CARTERA	<a href="mailto:cartera@esesanjeronimo.gov.co">cartera@esesanjeronimo.gov.co</a>
CENTARL DE AUTORIZACIONES	<a href="mailto:centralautorizaciones@esesanjeronimo.gov.co">centralautorizaciones@esesanjeronimo.gov.co</a>
CITAS MEDICAS	<a href="mailto:citasmedicas@esesanjeronimo.gov.co">citasmedicas@esesanjeronimo.gov.co</a>
CITAS PROGRAMACION QX	<a href="mailto:citas.proqx@esesanjeronimo.gov.co">citas.proqx@esesanjeronimo.gov.co</a>
CLINICA HERIDAS	<a href="mailto:clinicadeheridas@esesanjeronimo.gov.co">clinicadeheridas@esesanjeronimo.gov.co</a>
CONTABILIDAD	<a href="mailto:contabilidad@esesanjeronimo.gov.co">contabilidad@esesanjeronimo.gov.co</a>
CONTACTENOS	<a href="mailto:contactenos@esesanjeronimo.gov.co">contactenos@esesanjeronimo.gov.co</a>
CONTRATACION	<a href="mailto:contratacion@esesanjeronimo.gov.co">contratacion@esesanjeronimo.gov.co</a>
CONTRATACION JURIDICA	<a href="mailto:contratacionjuridica@esesanjeronimo.gov.co">contratacionjuridica@esesanjeronimo.gov.co</a>
CONTRATOS EPS 1	<a href="mailto:contratoseps1@esesanjeronimo.gov.co">contratoseps1@esesanjeronimo.gov.co</a>
CONTRATOS EPS	<a href="mailto:contratoseps@esesanjeronimo.gov.co">contratoseps@esesanjeronimo.gov.co</a>
CONTROL CONTABLE	<a href="mailto:contable@esesanjeronimo.gov.co">contable@esesanjeronimo.gov.co</a>
CONTOL INTERNO DISCIPLINARIO	<a href="mailto:disciplinario.int@esesanjeronimo.gov.co">disciplinario.int@esesanjeronimo.gov.co</a>
CONTROL DISCIPLINARIO	<a href="mailto:disciplinario@esesanjeronimo.gov.co">disciplinario@esesanjeronimo.gov.co</a>
CONTROL INTERNO	<a href="mailto:controlinterno@esesanjeronimo.gov.co">controlinterno@esesanjeronimo.gov.co</a>
CONVOCATORIAS	<a href="mailto:convocatorias@esesanjeronimo.gov.co">convocatorias@esesanjeronimo.gov.co</a>
COORDINACION REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	<a href="mailto:coor.referencia@esesanjeronimo.gov.co">coor.referencia@esesanjeronimo.gov.co</a>
COORDINACION AMBULATORIA	<a href="mailto:coord.ambulatoria@esesanjeronimo.gov.co">coord.ambulatoria@esesanjeronimo.gov.co</a>
COORDINACION APOYO DIAGNOSTICO	<a href="mailto:coord.adiagno@esesanjeronimo.gov.co">coord.adiagno@esesanjeronimo.gov.co</a>
COORDINACION CARTERA	<a href="mailto:coord.cartera@esesanjeronimo.gov.co">coord.cartera@esesanjeronimo.gov.co</a>
COORDINACION CIRUGIA	<a href="mailto:c.cirugia@esesanjeronimo.gov.co">c.cirugia@esesanjeronimo.gov.co</a>
COORDINACIÓN CIRUGIA 2	<a href="mailto:coord.cirugia@esesanjeronimo.gov.co">coord.cirugia@esesanjeronimo.gov.co</a>
COORDINACIO ENFERMERIA	<a href="mailto:coord.enfermeria@esesanjeronimo.gov.co">coord.enfermeria@esesanjeronimo.gov.co</a>
COORDINACION EXTERNA	<a href="mailto:coord.cexterna@esesanjeronimo.gov.co">coord.cexterna@esesanjeronimo.gov.co</a>
COORDINACION FACTURACION	<a href="mailto:coord.facturacion@esesanjeronimo.gov.co">coord.facturacion@esesanjeronimo.gov.co</a>
COORDINACION HOSPITALIZACION	<a href="mailto:c.hospitalizacion@esesanjeronimo.gov.co">c.hospitalizacion@esesanjeronimo.gov.co</a>
COORDINACION MEDICA	<a href="mailto:coord.medica@esesanjeronimo.gov.co">coord.medica@esesanjeronimo.gov.co</a>

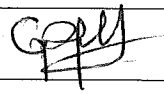
Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

COORDINACION DE SISTEMAS	<a href="mailto:coord.sistemas@esesanjeronimo.gov.co">coord.sistemas@esesanjeronimo.gov.co</a>
COORDINADOR DE GLOSAS	<a href="mailto:glosas@esesanjeronimo.gov.co">glosas@esesanjeronimo.gov.co</a>
COORDINACION JURIDICA	<a href="mailto:coord.juridica@esesanjeronimo.gov.co">coord.juridica@esesanjeronimo.gov.co</a>
CORRESPONDENCIA	<a href="mailto:correspondenciaese@esesanjeronimo.gov.co">correspondenciaese@esesanjeronimo.gov.co</a>
COSTOS	<a href="mailto:costos@esesanjeronimo.gov.co">costos@esesanjeronimo.gov.co</a>
COVID - 19	<a href="mailto:covid19@esesanjeronimo.gov.co">covid19@esesanjeronimo.gov.co</a>
CUENTAS POR PAGAR	<a href="mailto:cuentasporpagar@esesanjeronimo.gov.co">cuentasporpagar@esesanjeronimo.gov.co</a>
CUENTAS POR PAGAR	<a href="mailto:cuentas.e@esesanjeronimo.gov.co">cuentas.e@esesanjeronimo.gov.co</a>
CYNTHIA CARABALLO MERCADO	<a href="mailto:prensa@esesanjeronimo.gov.co">prensa@esesanjeronimo.gov.co</a>
ECOGRAFIA	<a href="mailto:ecografia@esesanjeronimo.gov.co">ecografia@esesanjeronimo.gov.co</a>
ENTREGA DE RESULTADOS	<a href="mailto:entrega_resultados@esesanjeronimo.gov.co">entrega_resultados@esesanjeronimo.gov.co</a>
EPIDEMIOLOGIA	<a href="mailto:epidemiologia@esesanjeronimo.gov.co">epidemiologia@esesanjeronimo.gov.co</a>
ESCANER	<a href="mailto:escanerhsjm@esesanjeronimo.gov.co">escanerhsjm@esesanjeronimo.gov.co</a>
ESTADISTICAS VITALES	<a href="mailto:est.vitales@esesanjeronimo.gov.co">est.vitales@esesanjeronimo.gov.co</a>
FACTU EXTERNA 3	<a href="mailto:factuexterna3@esesanjeronimo.gov.co">factuexterna3@esesanjeronimo.gov.co</a>
FACTU EXTERNA 2	<a href="mailto:factuexterna2@esesanjeronimo.gov.co">factuexterna2@esesanjeronimo.gov.co</a>
FACTU EXTERNA 1	<a href="mailto:factuexterna1@esesanjeronimo.gov.co">factuexterna1@esesanjeronimo.gov.co</a>
FACTURACION CIRUGIA	<a href="mailto:f.cirurgia@esesanjeronimo.gov.co">f.cirurgia@esesanjeronimo.gov.co</a>
FACTU EXTERNA	<a href="mailto:factu.cexterna@esesanjeronimo.gov.co">factu.cexterna@esesanjeronimo.gov.co</a>
FACTURACION ELECTRONICA	<a href="mailto:factue_hsjm@esesanjeronimo.gov.co">factue_hsjm@esesanjeronimo.gov.co</a>
FACTU ELECTRONICA	<a href="mailto:facturacionelectronica@esesanjeronimo.gov.co">facturacionelectronica@esesanjeronimo.gov.co</a>
FACTURACION INTERNA	<a href="mailto:f.minterna@esesanjeronimo.gov.co">f.minterna@esesanjeronimo.gov.co</a>
FACTURACION NUEVA EPS	<a href="mailto:f.nuevaeps@esesanjeronimo.gov.co">f.nuevaeps@esesanjeronimo.gov.co</a>
FACTURACION PEDIATRIA	<a href="mailto:f.pediatria@esesanjeronimo.gov.co">f.pediatria@esesanjeronimo.gov.co</a>
FACTURACION PUERPERIO	<a href="mailto:f.puerperio@esesanjeronimo.gov.co">f.puerperio@esesanjeronimo.gov.co</a>
FACTURACION CIRUGIA	<a href="mailto:f.quirurgica@esesanjeronimo.gov.co">f.quirurgica@esesanjeronimo.gov.co</a>
FACTURACION UCI	<a href="mailto:f.uci@esesanjeronimo.gov.co">f.uci@esesanjeronimo.gov.co</a>
FACTURACION URGENCIAS	<a href="mailto:f.urgencia@esesanjeronimo.gov.co">f.urgencia@esesanjeronimo.gov.co</a>
FARMACIA	<a href="mailto:farmacia@esesanjeronimo.gov.co">farmacia@esesanjeronimo.gov.co</a>
FISIOTERAPIA	<a href="mailto:fisioterapia@esesanjeronimo.gov.co">fisioterapia@esesanjeronimo.gov.co</a>
GERENCIA EN INTERVENCION	<a href="mailto:gerencia.int@esesanjeronimo.gov.co">gerencia.int@esesanjeronimo.gov.co</a>
GESTION AMBIENTAL	<a href="mailto:gambiental@esesanjeronimo.gov.co">gambiental@esesanjeronimo.gov.co</a>
GESTION GSST	<a href="mailto:gestionsst@esesanjeronimo.gov.co">gestionsst@esesanjeronimo.gov.co</a>
HOSPITALIZACION	<a href="mailto:hospi3pbb@esesanjeronimo.gov.co">hospi3pbb@esesanjeronimo.gov.co</a>
HOSPITALIZACION CENTRO DE CONVENCIONES	<a href="mailto:hospi.convenciones@esesanjeronimo.gov.co">hospi.convenciones@esesanjeronimo.gov.co</a>

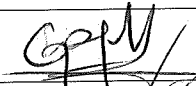
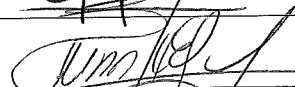
Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 24 de 75

HOSPITALIZACION PEDIATRIA	<a href="mailto:hospi.pediatria@esesanjeronimo.gov.co">hospi.pediatria@esesanjeronimo.gov.co</a>
IMAGENOLOGIA	<a href="mailto:imagenologia@esesanjeronimo.gov.co">imagenologia@esesanjeronimo.gov.co</a>
INDICADORES FENIX	<a href="mailto:indicadores.fenix@esesanjeronimo.gov.co">indicadores.fenix@esesanjeronimo.gov.co</a>
INFO HSJM	<a href="mailto:info@esesanjeronimo.gov.co">info@esesanjeronimo.gov.co</a>
INGENIERO SOPORTE	<a href="mailto:ing.soporte@esesanjeronimo.gov.co">ing.soporte@esesanjeronimo.gov.co</a>
INTERVENCION ADMINISTRATIVA	<a href="mailto:administrativa.int@esesanjeronimo.gov.co">administrativa.int@esesanjeronimo.gov.co</a>
INTERVENCION CALIDA	<a href="mailto:calidad.int@esesanjeronimo.gov.co">calidad.int@esesanjeronimo.gov.co</a>
INTERVENCION DE COMPRAS	<a href="mailto:compras.int@esesanjeronimo.gov.co">compras.int@esesanjeronimo.gov.co</a>
INTERVENCION FARMACIA	<a href="mailto:farmacia.dir@esesanjeronimo.gov.co">farmacia.dir@esesanjeronimo.gov.co</a>
INTERVENCION JURIDICA	<a href="mailto:juridica.int@esesanjeronimo.gov.co">juridica.int@esesanjeronimo.gov.co</a>
INTERVENCION DE SISTEMAS	<a href="mailto:sistemas.int@esesanjeronimo.gov.co">sistemas.int@esesanjeronimo.gov.co</a>
JOSE PORTO	<a href="mailto:jportoaudi@esesanjeronimo.gov.co">jportoaudi@esesanjeronimo.gov.co</a>
JURIDICA ABOGADO	<a href="mailto:juridica.abogado@esesanjeronimo.gov.co">juridica.abogado@esesanjeronimo.gov.co</a>
JURIDICA	<a href="mailto:juridica@esesanjeronimo.gov.co">juridica@esesanjeronimo.gov.co</a>
JURIDICA TALENTO HUMANO	<a href="mailto:juridicath@esesanjeronimo.gov.co">juridicath@esesanjeronimo.gov.co</a>
JURIDICO CARTERA	<a href="mailto:juridico.cartera@esesanjeronimo.gov.co">juridico.cartera@esesanjeronimo.gov.co</a>
LABORATORIO	<a href="mailto:laboratorio@esesanjeronimo.gov.co">laboratorio@esesanjeronimo.gov.co</a>
LACTANTES NEONATOS	<a href="mailto:lactantesneonatos@esesanjeronimo.gov.co">lactantesneonatos@esesanjeronimo.gov.co</a>
LIDER CARTERA	<a href="mailto:lider.cartera@esesanjeronimo.gov.co">lider.cartera@esesanjeronimo.gov.co</a>
LILIANA CARRASCAL	<a href="mailto:lilianacarrascal@esesanjeronimo.gov.co">lilianacarrascal@esesanjeronimo.gov.co</a>
MANTENIMIENTO BIOMEDICO	<a href="mailto:mant.biomedico@esesanjeronimo.gov.co">mant.biomedico@esesanjeronimo.gov.co</a>
MANTENIMIENTO	<a href="mailto:mantenimiento@esesanjeronimo.gov.co">mantenimiento@esesanjeronimo.gov.co</a>
MANTENIMIENTO SISTEMAS	<a href="mailto:sistemas@esesanjeronimo.gov.co">sistemas@esesanjeronimo.gov.co</a>
MARIA DURANGO	<a href="mailto:mpitalua@esesanjeronimo.gov.co">mpitalua@esesanjeronimo.gov.co</a>
MARTHA PALACIOS	<a href="mailto:mbustamante@esesanjeronimo.gov.co">mbustamante@esesanjeronimo.gov.co</a>
MEDICINA INTERNA	<a href="mailto:medicinainterna@esesanjeronimo.gov.co">medicinainterna@esesanjeronimo.gov.co</a>
MEDICO CIRUGIA	<a href="mailto:cirugiamd@esesanjeronimo.gov.co">cirugiamd@esesanjeronimo.gov.co</a>
MERCADEO	<a href="mailto:mercadeo@esesanjeronimo.gov.co">mercadeo@esesanjeronimo.gov.co</a>
NUTRICION	<a href="mailto:NUTnutricion@esesanjeronimo.gov.co">NUTnutricion@esesanjeronimo.gov.co</a>
PLANEACION	<a href="mailto:planeacion@esesanjeronimo.gov.co">planeacion@esesanjeronimo.gov.co</a>
PQRF	<a href="mailto:pqrf@esesanjeronimo.gov.co">pqrf@esesanjeronimo.gov.co</a>
PRESUPUESTO	<a href="mailto:presupuesto@esesanjeronimo.gov.co">presupuesto@esesanjeronimo.gov.co</a>
PROGRAMACION QUIRURGICA	<a href="mailto:prog.quirurgica@esesanjeronimo.gov.co">prog.quirurgica@esesanjeronimo.gov.co</a>
PSICOLOGIA	<a href="mailto:psicologia@esesanjeronimo.gov.co">psicologia@esesanjeronimo.gov.co</a>
PUERPERIO	<a href="mailto:puerperio@esesanjeronimo.gov.co">puerperio@esesanjeronimo.gov.co</a>

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020


QUIRURGICA	<a href="mailto:quirurgica@esesanjeronimo.gov.co">quirurgica@esesanjeronimo.gov.co</a>
RADICACION ELECTRONICA	<a href="mailto:radicacionelectronica@esesanjeronimo.gov.co">radicacionelectronica@esesanjeronimo.gov.co</a>
RECURSOS 1	<a href="mailto:rhumanos1@esesanjeronimo.gov.co">rhumanos1@esesanjeronimo.gov.co</a>
RECURSOS 2	<a href="mailto:rhumanos2@esesanjeronimo.gov.co">rhumanos2@esesanjeronimo.gov.co</a>
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	<a href="mailto:referenciaycontrareferencia@esesanjeronimo.gov.co">referenciaycontrareferencia@esesanjeronimo.gov.co</a>
REVISOR FISCAL	<a href="mailto:revisorfiscal@esesanjeronimo.gov.co">revisorfiscal@esesanjeronimo.gov.co</a>
RINA HERAZO	<a href="mailto:rinaherazo@esesanjeronimo.gov.co">rinaherazo@esesanjeronimo.gov.co</a>
RIPS	<a href="mailto:rips@esesanjeronimo.gov.co">rips@esesanjeronimo.gov.co</a>
SALA DE PARTO	<a href="mailto:urgenciasginecologicas@esesanjeronimo.gov.co">urgenciasginecologicas@esesanjeronimo.gov.co</a>
SECRETARIA CIENTIFICA	<a href="mailto:subdircientifica@esesanjeronimo.gov.co">subdircientifica@esesanjeronimo.gov.co</a>
SECRETARIA GERENCIA	<a href="mailto:secgerencia@esesanjeronimo.gov.co">secgerencia@esesanjeronimo.gov.co</a>
SEGURIDAD DEL PACIENTE	<a href="mailto:seguridaddelpaciente@esesanjeronimo.gov.co">seguridaddelpaciente@esesanjeronimo.gov.co</a>
SERVICIO GASTROENTEROLOGIA	<a href="mailto:gastroenterologia@esesanjeronimo.gov.co">gastroenterologia@esesanjeronimo.gov.co</a>
SIVIGILA HSJM	<a href="mailto:sivigila@esesanjeronimo.gov.co">sivigila@esesanjeronimo.gov.co</a>
SUDDIRECCION ADMINISTRATIVA	<a href="mailto:subdiradministrativa@esesanjeronimo.gov.co">subdiradministrativa@esesanjeronimo.gov.co</a>
SUBDIRECCION CIENTIFICA	<a href="mailto:dir.cientifica@esesanjeronimo.gov.co">dir.cientifica@esesanjeronimo.gov.co</a>
TALENTO HUMANO	<a href="mailto:rhumanos@esesanjeronimo.gov.co">rhumanos@esesanjeronimo.gov.co</a>
TESORERIA	<a href="mailto:tesoreria@esesanjeronimo.gov.co">tesoreria@esesanjeronimo.gov.co</a>
TRABAJO SOCIAL	<a href="mailto:trabajosocial@esesanjeronimo.gov.co">trabajosocial@esesanjeronimo.gov.co</a>
TRIAGE	<a href="mailto:triage@esesanjeronimo.gov.co">triage@esesanjeronimo.gov.co</a>
UCI 1	<a href="mailto:uci1@esesanjeronimo.gov.co">uci1@esesanjeronimo.gov.co</a>
UCI 2	<a href="mailto:uci2@esesanjeronimo.gov.co">uci2@esesanjeronimo.gov.co</a>
UCI 3	<a href="mailto:uci3@esesanjeronimo.gov.co">uci3@esesanjeronimo.gov.co</a>
URGENCIA ADULTOS	<a href="mailto:urgenciasadultos@esesanjeronimo.gov.co">urgenciasadultos@esesanjeronimo.gov.co</a>
URGENCIA CONVENCIONES	<a href="mailto:urg.convenciones@esesanjeronimo.gov.co">urg.convenciones@esesanjeronimo.gov.co</a>
URGENCIA PEDIATRIA	<a href="mailto:urg.pediatria@esesanjeronimo.gov.co">urg.pediatria@esesanjeronimo.gov.co</a>
WEB MASTER	<a href="mailto:webmaster@esesanjeronimo.gov.co">webmaster@esesanjeronimo.gov.co</a>


Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 26 de 75

### BIBLIOGRAFÍA

- ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN DE COLOMBIA. Acuerdo No. 060 de 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. Bogotá D.C., 30 de Octubre de 2001.
- "Guía para Administración de Comunicaciones Oficiales", Bogotá: AGN Colombia 2003.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Norma técnica colombiana GTC 185. Documentación Organizacional.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 27 de 75

## COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS

### MEMBRETE

Inscripción impresa del conjunto de datos que incluye: el símbolo que identifica a la entidad, es decir el Escudo del E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería, la razón social.

- El nombre de la Área se escribe en el membrete porque a pesar de que va codificado de acuerdo a la Tabla de Retención Documental para el ciudadano ese número no es claro, razón por la cual bajo la firma se va a precisar el nombre de la oficina o grupo interno productor cuando sea necesario.

EJEMPLO: Para la administración 2012 – 2015 esta es la presentación oficial de todos los documentos escritos.

**CÓDIGO:** Sistema convencional que identifica la secretaria, oficina o grupo interno que produce el documento con sus respectivas series y subserie documentales de acuerdo con la Tabla de Retención Documental.

### EJEMPLO

500-050-010 No. (PLANILLA DE CORRESPONDENCIA) 5896


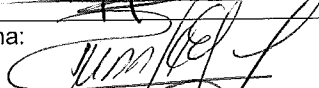

(Cód. dependencia - cód. Serie - cód. Subserie No. Radicado (PLANILLA DE CORRESPONDENCIA)


**CIUDAD Y FECHA:** En la oficina productora se anota el nombre de la ciudad. Las dependencias se abstendrán de colocar en la carta la fecha de elaboración de la comunicación, está será impresa con fechador después de que la carta haya cumplido con los requisitos de producción y haya sido firmada, esto con el fin de lograr que la fecha de la carta coincida con la de su despacho.

### PIE DE PÁGINA

Espacio destinado para la impresión del Número de Identificación Tributaria (NIT) dirección, teléfono, fax, sitio web, correo electrónico, lugar de origen, departamento y país (Acuerdo 060 de 2001 Archivo General de la Nación). *Sólo se utiliza en comunicaciones externas como circulares, cartas y certificaciones.*

Al lado derecho de toda la información del pie de página va el slogan de cada administración, que distinguirá a cada periodo del Gerente elegido tanto por sus objetivos como por su filosofía administrativa.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020 


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 28 de 75


Utilizar tipo de letra Arial tamaño 8, debajo escribir el sitio WEB: <https://www.esesanjeronimo.gov.co/>, espacio, e-mail: nombre que corresponda a cada Área; por último en el siguiente reglón escribir ciudad, departamento y país Córdoba El E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería, Colombia”

- EJEMPLO

NIT: 891079999-5

Contáctenos +57 (4) 789 4698 - Línea Nacional 01 8000 180 454 Peticiones Quejas y Reclamos  
 atencionusuario@esesanjeronimo - Dirección: Carrera 14 No. 22-200 E.S.E. Hospital San Jerónimo - Montería, Córdoba -  
 Horario de atención: Martes y jueves, mañana 8:00 am - 12:00 pm, tarde 2:00 pm - 6:00 pm

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 29 de 75

## INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAMIENTO DE CARTA

**CARTA:** Es una comunicación escrita, que tiene como objetivo principal dar un mensaje, se emplearán para responder oficios, suministrar información y presentar solicitudes fuera de la entidad (Hospital San Jerónimo). Podrán ser dirigidas a personas naturales y/o jurídicas, según sea el caso. Únicamente el original (y las copias que se dirijan a otros destinatarios si es el caso) se imprime(n) en papel con membrete y logotipo.

## CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN

La carta tiene como objetivos fundamentales informar y persuadir a su destinatario, para ello se recomienda tener en cuenta:

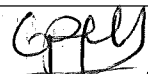


- Tratar un solo tema por comunicación;
- Redactar en forma clara, precisa, concreta y concisa;
- Usar tratamiento respetuoso y cortés;
- Redactar en primera persona del plural y usar el tratamiento de usted en singular o plural;
- Emplear estilo gramatical natural, sencillo y continuo;
- Utilizar los formatos normalizados en los manuales de cada organización, y
- Distribuir el texto de acuerdo con su extensión.

## UTILIZACIÓN DE LA CARTA


De acuerdo con sus objetivos, la carta tiene los siguientes usos:

- Informar sobre un hecho, expresar necesidades o hacer solicitudes;
- Regular o aclarar una situación;
- Tramitar, desarrollar o agilizar un asunto;
- Dar respuesta a una comunicación recibida;
- Reiterar una información, un requerimiento o solicitud urgente;
- Solicitar detalles sobre un asunto determinado;
- Impugnar o corregir una situación;
- Confirmar eventos ocurridos o pendientes;
- Solicitar o remitir información, documentos u objetos;
- Ofrecer agradecimientos, excusas o condolencias;
- Felicitar, invitar o convocar, y hacer llamados de atención, entre otros.

**MÁRGENES:** Superior entre 4cm y 5cm, inferior entre 2cm y 3 cm, lateral izquierdo entre 3 cm y 4cm, lateral derecho entre 2 cm y 3 cm. (Norma NTC 185)

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020 



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 30 de 75

## PARTES DE LA CARTA

**CÓDIGO:** Consignar al margen izquierdo los números que identifican la dependencia productora seguida de guion (-), colocar los números que identifican la serie, Subserie que corresponda separando estos dos números con un guion. A continuación del código consignar el número de radicado que arroja el Sistema (PLANILLA DE CORRESPONDENCIA)

### EJEMPLO

2220-032-008 No (PLANILLA DE CORRESPONDENCIA) 756432

(Cod. dependencia -Cód. serie- Cod.Subserie No. Radicado (PLANILLA DE CORRESPONDENCIA))

**CIUDAD Y FECHA:** En la oficina productora se anota el nombre de la ciudad. Las dependencias se abstendrán de colocar en la carta la fecha de elaboración de la comunicación, está será impresa con fechador después de que la carta haya cumplido con los requisitos de producción y haya sido firmada, esto con el fin de lograr que la fecha de la carta coincida con la de su despacho.

**DATOS DEL DESTINATARIO:** No colocar negrilla ni subrayar, no use abreviaturas, se sugiere escribirlo con mayúscula fija; en lo posible escriba los dos apellidos del destinatario, el cargo se escribe con mayúscula inicial, los cargos muy extensos se pueden distribuir en dos líneas guardando proporción visual con los otros datos, escribir el nombre de la ciudad aun tratándose de correspondencia local. Escriba el nombre del departamento o país cuando va dirigida a otro lugar.

**ASUNTO:** (Opcional) Constituye la síntesis del tema de la carta, expreso máximo en 6 palabras, con mayúscula inicial y sin subrayar, seguido de dos puntos. Se coloca al margen izquierdo de la hoja.

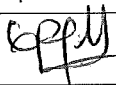
**SALUDO:** (Opcional) Ejemplo: Apreciado Doctor Fernández.


**TEXTO:** Se escribe a una línea entre renglones y a dos entre párrafos. Redactar el texto en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés, omitiendo temas personales y tratando sólo un asunto por carta.

**DESPEDIDA:** Expresión de cortesía que puede ser breve seguida de coma (,) (Atentamente, Cordialmente, Sinceramente, Respetuosamente) o frase de cortesía terminada en punto (.) Ejemplo (Agradecemos su gentil colaboración.).

**DATOS DEL REMITENTE:** Nombres y apellidos en mayúsculas sostenidas. No utilizar negrilla, subrayar o centrar. El cargo se anota en la línea siguiente con mayúscula inicial. El remitente es el Secretario de Despacho (Subsecretario, Director Técnico y demás cargos debidamente autorizados en Manuales de Métodos y Procedimientos de o actos administrativos de la respectiva dependencia.

**ANEXOS:** Consignar la cantidad de hojas y el tipo de anexo.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 31 de 75

Ejemplos:

- Ejem 1  
Anexo: uno (15 folios)
- Ejem 2  
Anexos: dos (ocho folios y un CD-ROM)
- Ejem 3  
Anexos: tres (10 folios, un cheque y un folleto)
- Ejem 4  
Anexos: ocho (cuatro en 22 folios, un disco compacto, un disquete, bolsa con afiches y un video didáctico).

**COPIA:** Se relacionan los destinatarios alineados así: tratamiento de cortesía o título, cargo y entidad. Si se dirige a funcionarios de la misma entidad, se omite el nombre de la organización. Todo sin abreviar y las copias fijas para la serie documental y el consecutivo no se enuncian por ser normas internas de la correspondencia

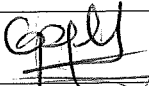

Ejemplos:


- Ejem 1 En línea separada  
Copia: Señor Julio Montoya, Gerente AMS  
Señor Carlos Salazar Gómez, Gerente Nacional, Textiles S.A.  
Doctor Bernardo Murcia Vélez, Jefe de Aseguramiento de Calidad, COPAV
- Ejem 2 Para dependencias  
Copia: Despacho Gerente  
Secretaría de Asuntos Étnicos  
Oficina de Control Interno
- Ejem 3 En línea seguida  
Copia: Señores Juan Pérez, Director Técnico; Jairo Ruiz Cano, Director de Talento Humano; Cesar Arenas, Jefe de Producción.

**DATOS DEL TRANSCRIPTOR:** Consignar el nombre y apellido de las personas que participaron en la redacción y transcripción del documento.

Ejemplo:

Redactor: María Fernanda Herrera Trochez

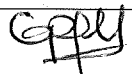
Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 32 de 75

Transcriptor: Adriana Niño Herrera

Si la persona que redacta y transcribe es la misma que firma no se requiere su identificación.

NOTA: La firma o autógrafa debe hacerse con esfero o bolígrafo de tinta negra. Es importante que las comunicaciones originales y copias no presenten errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 33 de 75


### ESQUEMA PARA DILIGENCIAMIENTO DE CARTA

(Cód. Dependencia)-(Cód. Serie y/o Subserie) (No. Radicación (PLANILLA DE CORRESPONDENCIA))  
 ----- (1 interlínea )  
 Ciudad  
 ----- (3 interlíneas )  
 -----  
 Señor, Doctora, Ingeniero, Licenciado (Según el caso)  
 NOMBRES Y APELLIDOS  
 Cargo  
 Denominación o Razón Social de la Entidad  
 Dirección  
 Domicilio  
 ----- (2 interlíneas )  
 -----  
 Asunto: (opcional)  
 -----  
 ----- (1 a 2 interlíneas)  
 Saludo (expresión opcional) Ej. Cordial saludo señor Forero:  
 ----- (1 a 2 interlíneas)  
 Texto: .....  
 .....  
 (1 interlinea)  
 -----  
 ----- (2 interlíneas)  
 Despedida,  
 -----  
 ----- (4 interlíneas)  
 -----  
 NOMBRE DEL REMITENTE  
 Cargo  
 -----  
 ----- (2 interlíneas)  
 Anexos: (opcional)  
 Copia: (opcional)  
 ----- (1 interlínea)  
 Datos del redactor  
 Datos del transcriptor (1 a 2 interlineas libres)

#### Tamaño del Formato: Carta.

#### EJEMPLO DE COMUNICACIÓN OFICIAL

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 34 de 75

2210-048-047 ((PLANILLA DE CORRESPONDENCIA) No. XXXX-XX)

Montería – Córdoba,

Doctora  
MARIA ALEMAN SÁNCHEZ  
Gerente  
Hospital San Jerónimo  
Carrera 1 # 9-68  
Cereté - Córdoba

Asunto: Asistencia Técnica Externa

Apreciado doctor García:

Me permito informarle que el día 13 de Mayo del presente, se dirigirá al Hospital, la señora MARÍA FERNANDA HERRERA TROCHEZ, con el propósito de hacer una visita de inspección de avance del proyecto "DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UN PROGRAMA TIPO PARA LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO GENERAL DEL MUNICIPIO".

De igual manera, por su intermedio solicito se tenga preparado para este día un informe sobre el avance alcanzado.

Cordial saludo,

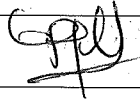
MARIA DEL PILAR CARVAJAL HERNANDEZ  
Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Institucional


Anexo: (1 Folio) Formato diligenciamiento de inspección.

Redactor: María Fernanda Herrera  
Transcriptor: Adriana Niño Herrera

NIT: 891079999-5

Contáctenos +57 (4) 789 4698 - Línea Nacional 01 8000 180 454 Peticiones Quejas y Reclamos  
atencionusuario@esesanjerónimo - Dirección: Carrera 14 No. 22-200 E.S.E. Hospital San Jerónimo - Montería, Córdoba -  
Horario de atención: Martes y jueves, mañana 8:00 am - 12:00 pm, tarde 2:00 pm - 6:00 pm

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 35 de 75

## INSTRUCTIVO PARA ELABORACIÓN DE CIRCULAR

**CIRCULAR:** Comunicación interna o externa de carácter general informativa o normativa, con el mismo texto o contenido, dirigida a un grupo específico de personas.

La circular con carácter interno se utiliza para informar actividades internas de la institución, disposiciones, normas, lineamientos, políticas y asuntos de interés común se elaboran en papel tamaño carta sin membrete y sin logotipo y la circular externa se utiliza para dar a conocer reglas de negocios, nuevos productos o servicios entre otros, se elabora en papel tamaño carta con membrete.

### CARACTERÍSTICAS DE REDACCION Y PRESENTACION

La Circular tiene como objetivo fundamental dar a conocer información de carácter general para ello se recomienda tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Tratar un solo tema;
- Iniciar y finalizar el texto con una frase de cortesía;
- Redactar en forma clara, precisa, concreta y concisa;
- Usar un tratamiento respetuoso y cortés;
- Emplear un estilo gramatical natural, sencillo y continuo;
- Utilizar los formatos normalizados en el manual de procedimientos;
- Distribuir el texto de acuerdo con su extensión.

**MÁRGENES:** Superior entre 3 cm y 4 cm, inferior entre 2 cm y 3 cm, lateral izquierdo entre 3 cm y 4 cm, lateral derecho entre 2 cm y 3 cm. (Norma NTC 185)

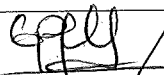
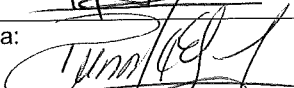

**PAGINACIÓN:** Se escribe el número de página entre dos y tres centímetros del borde superior de la hoja, contra el margen derecho.


### PARTES DE LA CIRCULAR

**TÍTULO Y NÚMERO:** Título "membrete

CIRCULAR, centrado, en mayúscula sostenida sin negrilla y el número consecutivo de la misma, será llevado por la Área General, si están firmadas por el Señor Gerente (Número consecutivo es independiente para internas y externas e inicia con 001 cada año). Y si las circulares son emitidas por El Área cada una de ellas llevara el consecutivo de su dependencia, teniendo en cuenta independientemente un consecutivo interno y otro externo.

**CÓDIGO:** Consignar al margen izquierdo los números que identifican la dependencia productora seguida de guion (-), colocar los números que identifican la serie, Subserie que corresponda separando estos dos números con un guion.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020 

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 36 de 75

**CIUDAD Y FECHA:** Escriba ciudad seguida de coma (,) se escribe la fecha.

Si corresponde a una circular externa la fecha la inscribirá el Grupo de Correspondencia y Archivo, mediante el radicado impreso en esta dependencia.

**DESTINATARIO:** Nombre de los cargos, grupos de personas naturales o jurídicas, etc. a quienes va dirigida la comunicación (mayúsculas sostenidas).

Ejemplo:

PARA JEFES DE ÁREAS / LÍDERES DE PROCESOS

**ASUNTO:** Constituye la síntesis de la circular, expre (Planilla de correspondencia) o máximo en 6 palabras, con mayúscula inicial y sin subrayar.

**TEXTO:** Se escribe a una línea entre renglones y a dos entre párrafos. Redactar el texto en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés, tratando solo un asunto por Circular.

**DESPEDIDA:** Expresión de cortesía que puede ser breve seguida de coma (,) (Atentamente, Cordialmente, Sinceramente, Respetuosamente) o frase de cortesía terminada en punto (.) Ejemplo (Agradecemos su gentil colaboración.).

**DATOS DEL REMITENTE:** Nombres y apellidos en mayúsculas sostenidas. No utilizar negrilla, ni subrayar o centrar. El cargo se anota en la línea siguiente con mayúscula inicial.

**DATOS DEL REMITENTE:** Nombres y apellidos en mayúsculas sostenidas. No utilizar negrilla, subrayar o centrar. El cargo se anota en la línea siguiente con mayúscula inicial. El remitente es el Jefe de Dependencia (Oficina, División, Grupo de Trabajo, Unidad, Presidente o Secretario de Comité) según lo autorizado en Manuales de Métodos y Procedimientos de la respectiva dependencia.

**ANEXOS:** Consignar la cantidad de hojas y el tipo de anexo.

Ejemplos:

Ejem 1

Anexo: uno (15 folios)

Ejem 2

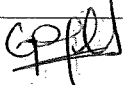
Anexos: dos (ocho folios y un CD-ROM)


Ejem 3

Anexos: cuatro (10 folios, un cheque y un folleto)

Ejem 4

Anexos: ocho (cuatro en 22 folios, un disco compacto, un disquete, bolsa con afiches y un video didáctico).

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 37 de 75

**COPIA:** Se relacionan los destinatarios alineados así: tratamiento de cortesía o título, cargo y entidad. Si se dirige a funcionarios de la misma entidad, se omite el nombre de la entidad. Todo sin abreviar y las copias fijas para la serie documental y el consecutivo no se enuncian por ser normas internas de la correspondencia.

Ejemplos:

Ejem 1 En línea separada

Copia: Señor Julio Montoya, Gerente AMS  
Señor Carlos Salazar Gómez, Gerente Nacional, Textiles S.A.  
Doctor Bernardo Murcia Vélez, Jefe de Aseguramiento de Calidad, COPAV

Ejem 2 Para dependencias

Copia: Despacho Gerente  
Secretaría de Asuntos Étnicos  
Oficina de Control Interno

Ejem 3 En línea seguida

Copia: Señores Juan Pérez, Director Técnico; Jairo Ruiz Cano, Director de Talento Humano; Cesar Arenas, Jefe de Producción.

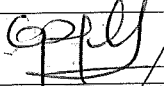


**DATOS DEL TRANSCRIPTOR:** Consignar el nombre y apellido de las personas que participaron en la redacción y transcripción del documento.

Ejemplo:


Redactor: María Fernanda Herrera Trochez  
Transcriptor: Adriana Niño Herrera

Si la persona que redacta y transcribe es la misma que firma no se requiere su identificación.

**NOTA:** La firma o autógrafa debe hacerse con esfero o bolígrafo de tinta negra. Es importante que las comunicaciones originales y copias no presenten errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020 



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 38 de 75

**ESQUEMA PARA DILIGENCIAMIENTO DE CIRCULAR**

CIRCULAR N° \_\_\_\_\_

----- ( 1 a 2 interlíneas )

(Cód. Dependencia)-(Cód. Serie y/o Subserie)  
 ( 1 interlíneas)

Ciudad, fecha  
 ----- ( 2 a 3 interlíneas )

DESTINATARIOS  
 ----- ( 2 interlíneas )

Asunto: (Síntesis del tema de la Circular)

----- (2 a 3 interlíneas)

Texto .....

----- ( 2 interlíneas )

Despedida

----- ( 3 a 4 interlíneas )

NOMBRE DEL REMITENTE

Cargo

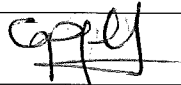
----- ( 2 interlíneas )


Anexos: (opcional)

----- ( 1 interlínea )

Datos del transcriptor

**Tamaño del formato: Carta.**

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 39 de 75

## EJEMPLO DE CIRCULAR EXTERNA

### CIRCULAR EXTERNA No. 001

2210-01-02  
Montería, 6 de Noviembre de 2018

PARA: ENTIDADES DEL ORDEN MUNICIPAL

Asunto: Presentación de Tabla de Retención Documental

En cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 1382 de 1995, por el cual se fijan plazos para que las entidades del orden municipal presenten al Archivo General del Departamento las Tablas de Retención Documental, invitamos a una serie de reuniones periódicas a los Jefes de Archivo de los municipios.

Dichas reuniones se realizarán en las instalaciones del Archivo General del Departamento, ubicado en el Palacio de San Francisco, carrera 6 entre calle 9 y 10, Montería. Allí se plantearán los lineamientos generales para la realización y presentación de Tablas de Retención.

Cordial Saludo,




MARÍA FERNANDA HERRERA TROCHEZ  
Secretaria Ejecutiva  
Consejo Departamental de Archivo


Anexo: dos folios (Fotocopia Decreto 1382 de 1995).

Transcriptor: Adriana Niño Herrera

NIT: 891079999-5

Contáctenos +57 (4) 789 4698 - Línea Nacional 01 8000 180 454 Peticiones Quejas y Reclamos  
atencionusuario@esesanjeronimo - Dirección: Carrera 14 No. 22-200 E.S.E. Hospital San Jerónimo - Montería, Córdoba -  
Horario de atención: Martes y jueves, mañana 8:00 am - 12:00 pm, tarde 2:00 pm - 6:00 pm

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020 

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 40 de 75

**EJEMPLO DE CIRCULAR INTERNA**

**CIRCULAR INTERNA No. 001**

2000-01-02

Montería, 19 de junio de 2018

PARA SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS DE EL E.S.E. HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA

Asunto: Utilización del Carné.

Se recuerda a todos los servidores públicos y contratistas del E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería, que es obligación portar el carné en un lugar visible mientras permanezca en las instalaciones de la Entidad. La no observancia de esta obligación es causal de mala conducta y además, éste es requisito indispensable para poder ingresar a la Entidad a prestar el servicio contratado.

Sin otro particular,

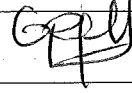
MARIA DEL PILAR CARVAJAL HERNANDEZ  
Secretaria de Gestión Humana y Desarrollo Institucional


Anexo: dos folios (Fotocopia Decreto 1382 de 1995).

Transcriptor: Adriana Niño Herrera

NIT: 891079999-5

Contáctenos +57 (4) 789 4698 - Línea Nacional 01 8000 180 454 Peticiones Quejas y Reclamos  
atencionusuario@esesanjeronimo - Dirección: Carrera 14 No. 22-200 E.S.E. Hospital San Jerónimo - Montería, Córdoba -  
Horario de atención: Martes y jueves, mañana 8:00 am - 12:00 pm, tarde 2:00 pm - 6:00 pm

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 41 de 75

## INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAMIENTO DE CERTIFICADOS

**CERTIFICADO:** El certificado es un documento de carácter probatorio, público o privado, que asegura la veracidad y la legalidad de un hecho o acto solemne (acontecimiento acompañado de formalidades necesarias para la validez de un acto judicial, juramento, ceremonia, norma y requiere registro notarial)

### CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN

La certificación tiene como objetivo fundamental dar a conocer información de carácter personal y se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Expedir siempre en original
- Redactar en forma clara, precisa, concreta y concisa;
- Usar tratamiento impersonal, respetuoso y cortés;
- Suministrar la información en forma personalizada
- Emplear estilo gramatical natural, sencillo y continuo;
- Utilizar los formatos normalizados en los manuales de cada organización, y
- Distribuir el texto de acuerdo con su extensión.

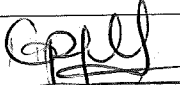
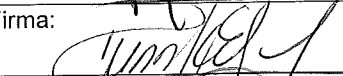
### UTILIZACIÓN DE LA CERTIFICACION


Con base en el hecho o acto que se prueba, pueden emitirse certificados de:

- Calificaciones obtenidas dentro de periodos académicos
- Registro Civil o parroquial de nacimiento, bautizo o de defunción, y
- Becas, donaciones, exenciones, créditos, paz y salvos, resultados médicos, documentos de identidad, entre otros

### MÁRGENES:

Superior entre 4cm y 5cm,  
inferior entre 2cm y 3cm,  
lateral izquierdo entre 3cm y 4cm,  
lateral derecho entre 2cm y 3cm.  
(Norma NTC 185)

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 42 de 75

### PARTES DE LA CERTIFICACION

**CÓDIGO:** Consignar al margen izquierdo los números que identifican la dependencia productora seguida de guión (-), colocar los números que identifican la serie, subserie que corresponda separando estos dos números con un guion.

EJEMPLO

2100-013-019

(Cod.dependencia -Cód. serie- Cod.Subserie)

**LUGAR DE ORIGEN Y FECHA DE ELABORACION:** Puede ir al comienzo del documento, se escribe el nombre de la ciudad, la fecha en número seguido del nombre del mes y el año debajo del código a dos espacios de interlinea.

Ejemplo:


Montería, 20 de Noviembre de 2018


O puede ir al final de texto, en cualquier caso, se escribe a dos interlineas libres del texto que lo procede.

Ejemplo:

Dado en Montería, a los 20 (veinte) días del mes de Noviembre de 2018 (dos mil trece).

**CARGO:** El cargo de la persona responsable, se escribe en mayúscula sostenida, centrado, precedido de los artículos él o la, también en mayúscula sostenida, a una distancia entre cuatro o cinco interlineas libres de la fecha y lugar de elaboración (dependiendo de la extensión del texto)

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 43 de 75

Ejemplo:

EL SUBSECRETARIO DE RECURSOS HUMANOS

**IDENTIFICACION DEL DOCUMENTO:** La expresión certifica, se escribe seguida de dos puntos (:), se ubica a cuatro o cinco interlineas libres del cargo, centradas y en mayúscula sostenida.

**TEXTO:** Cada párrafo del texto se inicia con la conjunción que, escrita en mayúscula inicial, a dos interlineas libres de la identificación.

En el primer párrafo debe incluirse el tratamiento, nombre completo del solicitante, en mayúscula sostenida y el número del documento de identidad.

En los siguientes párrafos, al referirse al solicitante, se debe hacer por el tratamiento y el apellido.

En el último párrafo se especifica el motivo por el cual se expide la certificación de preferencia se incluye el destinatario.

Los párrafos se separan entre si, por una o dos interlineas, según la extensión del texto.

**REMITENTE y FIRMAS RESPONSABLES:** Nombres y apellidos en mayúsculas sostenidas. No utilizar negrilla, subrayar o centrar.

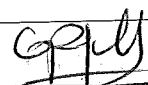


**DATOS DEL TRANSCRIPTOR:** Consignar el nombre y apellido de la persona que participo en la transcripción del documento.


Ejemplo:

Transcriptor: Adriana Niño Herrera

**NOTA:** La firma o autógrafa debe hacerse con esfero o bolígrafo de tinta negra. Es importante que las comunicaciones originales y copias no presenten errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación.

#### ESQUEMA PARA DILIGENCIAMIENTO DE CERTIFICACION

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020 

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 44 de 75

1400-013-019

----- ( 4 a 5 interlíneas )

EL TESORERO DEPARTAMENTAL

----- ( 4 a 5 interlíneas )

CERTIFICA:

CERTIFICACION No. 001

-----

----- ( 1 a 2 interlíneas )

Texto.....

.....

----- ( 1 a 2 interlíneas )

Motivo de expedición de la certificación y se incluye el destinatario.

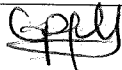
----- ( 1 a 2 interlíneas )


Lugar de origen y fecha de elaboración.....

----- ( 4 a 5 interlíneas )

Nombre del Remitente

Datos del Transcriptor

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 45 de 75

EJEMPLO DE CERTIFICACION

1400-013-02

EL TESORERO DEL DEPARTAMENTO

CERTIFICA:

Que a Siscorp de Colombia con Nit. 409.017.003-1, se le efectuó retención en la fuente por el año gravable de 2009, según lo dispuesto en el artículo 381 del Estado tributario.

Este certificado se expide para transacción bancaria.



Dada en Montería, a los 20 (veinte) días del mes de Noviembre de 2013 (dos mil trece).

RUBIELA GONZALEZ RODRIGUEZ


Transcriptor: Adriana Niño Herrera

NIT: 891079999-5

Contáctenos +57 (4) 789 4698 - Línea Nacional 01 8000 180 454 Peticiones Quejas y Reclamos  
 atencionusuario@esesanjeronimo - Dirección: Carrera 14 No. 22-200 E.S.E. Hospital San Jerónimo - Montería, Córdoba -  
 Horario de atención: Martes y jueves, mañana 8:00 am - 12:00 pm, tarde 2:00 pm - 6:00 pm

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 46 de 75

## INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAMIENTO DE CONSTANCIAS

**CONSTANCIAS:** La constancia es un documento de carácter probatorio, que no requiere solemnidad, puede ser personal.

### CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN

La constancia tiene como objetivo fundamental dar a conocer información de carácter personal y se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Expedir siempre en original
- Redactar en forma clara, precisa, concreta y concisa;
- Usar tratamiento impersonal, respetuoso y cortés;
- Suministrar la información en forma personalizada
- Emplear estilo gramatical natural, sencillo y continuo;
- Utilizar los formatos normalizados en los manuales de cada organización, y
- Distribuir el texto de acuerdo con su extensión.

### UTILIZACIÓN DE LA CONSTANCIA


Según el hecho o el acto, se clasifican en constancias para:


- Tiempo de servicio,
- Experiencia,
- Salarios u honorarios,
- Jornada laboral,
- Cumplimiento de comisiones y
- Comportamiento del trabajador, entre otros.

#### **MÁRGENES:**

Superior entre 4cm y 5cm,  
inferior entre 2cm y 3 cm,  
lateral izquierdo entre 3 cm y 4cm,  
lateral derecho entre 2 cm y 3 cm.  
(Norma NTC 185)

### PARTES DE LA CONSTANCIA

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 47 de 75

**CÓDIGO:** Consignar al margen izquierdo los números que identifican la dependencia productora seguida de guión (-), colocar los números que identifican la serie, Subserie que corresponda separando estos dos números con un guion.

EJEMPLO

2100-013-019

(Cod.dependencia -Cód. serie- Cod.Subserie)

**LUGAR DE ORIGEN Y FECHA DE ELABORACION:** Puede ir al comienzo del documento, se escribe el nombre de la ciudad, la fecha en número seguido del nombre del mes y el año debajo del código a dos espacios de interlinea.

Ejemplo:

Montería, 20 de Noviembre de 2013

O puede ir al final de texto, en cualquier caso, se escribe a dos interlineas libres del texto que lo precede.

Ejemplo:

Dado en Montería, a los 20 (veinte) días del mes de Noviembre de 2013 (dos mil trece).

**CARGO:** El cargo de la persona responsable, se escribe en mayúscula sostenida, centrado, precedido de los artículos él o la, también en mayúscula sostenida, a una distancia de entre cuatro o cinco interlineas libres de la fecha y lugar de elaboración (dependiendo de la extensión del texto)

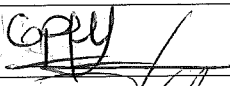

Ejemplo:


EL SUBSECRETARIO DE RECURSOS HUMANOS

**IDENTIFICACION DEL DOCUMENTO:** La expresión hace constar, se escribe seguida de dos puntos (:), se ubica a cuatro o cinco interlineas libres del cargo, centradas y en mayúscula sostenida.

**TEXTO:** Cada párrafo del texto se inicia con la conjunción que, escrita en mayúscula inicial, a dos interlineas libres de la identificación.

En el primer párrafo debe incluirse el tratamiento, nombre completo del solicitante, en mayúscula sostenida y el número del documento de identidad.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 48 de 75

En los siguientes párrafos, al referirse al solicitante, se debe hacer por el tratamiento y el apellido.

En el último párrafo se especifica el motivo por el cual se expide la certificación de preferencia se incluye el destinatario.

Los párrafos se separan entre sí, por una o dos interlineas, según la extensión del texto.

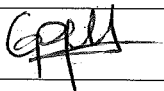
**REMITENTE Y FIRMAS RESPONSABLES:** Nombres y apellidos en mayúsculas sostenidas. No utilizar negrilla, subrayar o centrar.


**DATOS DEL TRANSCRIPTOR:** Consignar el nombre y apellido de la persona que participo en la transcripción del documento.

Ejemplo:

Transcriptor: Adriana Niño Herrera

NOTA: La firma o autógrafo debe hacerse con esfero o bolígrafo de tinta negra. Es importante que las comunicaciones originales y copias no presenten errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 49 de 75

**ESQUEMA PARA DILIGENCIAMIENTO DE CONSTANCIA**

2100-013-019

----- ( 4 a 5 interlíneas )

EL SUBSECRETARIO DE RECURSOS HUMANOS

----- ( 4 a 5 interlíneas )

HACE CONSTAR:

**CERTIFICACION No. 001**

-----

----- ( 1 a 2 interlíneas )

Texto.....

.....

----- ( 1 a 2 interlíneas )

Motivo de expedición de la certificación y se incluye el destinatario.


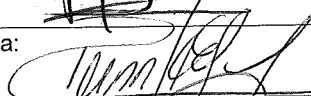
----- ( 1 a 2 interlíneas )


Lugar de origen y fecha de elaboración.....

----- ( 4 a 5 interlíneas )

Nombre del Remitente

Datos del Transcriptor

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 50 de 75

EJEMPLO DE CONSTANCIA

2100-013-019

EL SUBSECRETARIO DE RECURSOS HUMANOS

HACE COSNTAR:

Que la señora María Fernanda Herrera identificada con cedula de ciudadanía No. 31.293.149 de Cali, labora en nuestra empresa desde hace 29 años, fecha de ingreso 15 de Enero de 1981 y su cargo actual es el de coordinadora de Archivo Departamental y devenga un salario mensual de \$3.800.000.00 de pesos.

Esta constancia se expide para trámite de visa en el consulado de los Estados Unidos de América.

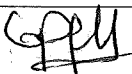
Dada en Montería, a los 20 (veinte) días del mes de Noviembre de 2013 (dos mil trece).


TULIO ENRIQUE PRADO

Transcriptor: Adriana Niño Herrera

NIT: 891079999-5

Contáctenos +57 (4) 789 4698 - Línea Nacional 01 8000 180 454 Peticiones Quejas y Reclamos  
 atencionusuario@esesanjeronimo - Dirección: Carrera 14 No. 22-200 E.S.E. Hospital San Jerónimo - Montería, Córdoba -  
 Horario de atención: Martes y jueves, mañana 8:00 am - 12:00 pm, tarde 2:00 pm - 6:00 pm

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 51 de 75

## COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS

### INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR LA NOTA INTERNA

**NOTA INTERNA:** Es un formato pre-impreso de carácter interno, que se diligencia a mano, cuyo objetivo es transmitir comunicaciones breves y de inmediato trámite, entre los funcionarios de una misma Área o Departamento Administrativo.

**NOTA:** El objetivo de la nota interna es poder dar instrucciones sin rayar los documentos para contribuir a la conservación del documento autentico.

#### PARTES DE LA NOTA INTERNA

**FECHA:** Registrar fecha de envío así: día, mes y año.

**PARA:** Nombre y cargo del funcionario a quien va dirigida la nota.

**AREA U OFICINA:** Nombre del área u oficina de quien recibe la nota

**DE:** Nombre y cargo de quien remite la nota

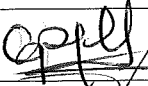
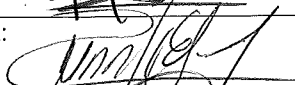

**AREA U OFICINA:** Nombre del área u oficina de quien envía la nota


**CUADRO DE OPCIONES:** Seleccionar y marcar con (X) donde corresponda.

**OBSERVACIONES:** Describa brevemente las observaciones que Considere pertinentes.


**FIRMA:** Sólo podrá ser firmada, por el funcionario autorizado para tal fin.

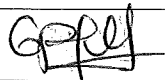
**DATOS DE RECIBO:** Consignar los datos del funcionario que recibe la misma.


Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020 

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 52 de 75


### ESQUEMA NOTA INTERNA

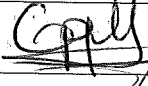
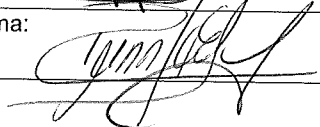
 <b>NOTA INTERNA</b>		No. _____
FECHA: _____		
PARA: _____		
AREA U OFICINA: _____		
DE: _____		
AREA U OFICINA: _____		
URGENTE _____ PARA SU INFORMACIÓN _____ FAVOR DAR CONCEPTO _____ INFORMAR POR ESCRITO _____ ENCARGARSE DEL ASUNTO _____ OTRO: _____	ENVIAR PROYECTO DE RESPUESTA _____ DAR RESPUESTA Y ENVIAR COPIA _____ FAVOR TRAMITAR _____ ARCHIVAR _____ ENTERARSE Y DEVOLVER _____ DILIGENCIAR Y DEVOLVER _____	
Observaciones: _____ _____ _____		
Atentamente: _____		
FIRMA: _____	RECIBIDO: _____	
	FECHA: _____	
	HORA: _____	

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: _____	Fecha: 22 de septiembre de 2020


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 53 de 75

### EJEMPLO DE NOTA INTERNA

 <b>NOTA INTERNA</b>		No. <u>001</u>
FECHA: <u>6 de Mayo de 2013</u>		
PARA: <u>Ing. CONSUELO INÉS NÚÑEZ PINZÓN - Jefa (E)</u>		
AREA U OFICINA: <u>Grupo de Talento Humano</u>		
DE: <u>JOSÉ ALEXANDER MELO CASTRO – Jefe</u>		
AREA U OFICINA: <u>Grupo de Correspondencia y Archivo</u>		
URGENTE _____ PARA SU INFORMACIÓN _____ FAVOR DAR CONCEPTO _____ INFORMAR POR ESCRITO _____ ENCARGARSE DEL ASUNTO <u>X</u> OTRO: _____	ENVIAR PROYECTO DE RESPUESTA _____ DAR RESPUESTA Y ENVIAR COPIA _____ FAVOR TRAMITAR _____ ARCHIVAR _____ ENTERARSE Y DEVOLVER _____ DILIGENCIAR Y DEVOLVER _____	
Observaciones: <u>Comedidamente, solicito diligenciar el Formato "CONTRATISTA" AGN-083 para el señor PEDRO PÉREZ, cuyo contrato posee vigencia de Enero 2 a Julio 2 del 2013.</u> Atentamente: _____		
FIRMA: _____		RECIBIDO: _____
		FECHA: _____
		HORA: _____

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 54 de 75

## INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR MEMORANDO

**MEMORANDO:** Es una comunicación escrita de carácter interno que se utiliza para transmitir o solicitar información, orientaciones y pautas entre El Área o grupos internos y las líneas de coordinación jerárquica relacionados con la gestión de la entidad. Debe elaborarse en papel bond tamaño carta a espacio sencillo.

### CARACTERISTICAS DE REDACCION Y PRESENTACION

Se recomienda tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Utilizar los formatos normalizados en los manuales de procedimientos;
- Redactar en forma clara, brie, directa, sencilla, cortés y en modo impersonal o en primera persona del plural;
- Distribuir el texto de acuerdo con su extensión, y
- Tratar preferiblemente un solo tema por memorando.


### UTILIZACION DEL MEMORANDO


El memorando puede tener uno de los siguientes objetivos:

- Informar sobre un hecho en forma breve;
- Expresar necesidades;
- Hacer requerimientos;
- Regular o aclarar una situación;
- Tramitar, desarrollar o agilizar un asunto;
- Dar respuesta a una comunicación recibida;
- Reiterar información, requerimiento o solicitud urgente;
- Conocer detalles sobre un aspecto determinado;
- Impugnar o corregir una situación;
- Confirmar eventos ocurridos o pendientes;
- Solicitar o remitir información, documentos u objetos;
- Felicitar, invitar o convocar a reuniones no protocolarias, y
- Hacer llamados de atención, entre otros.

**MÁRGENES:** Superior entre 4cm y 5cm, inferior entre 2cm y 3cm, lateral izquierdo entre 3cm y 4cm, lateral derecho entre 2cm y 3cm. (Norma NTC 185)

**PAGINACIÓN:** Se escribe el número de página entre dos a tres centímetros del borde superior de la hoja, contra el margen derecho.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 55 de 75

## PARTES DEL MEMORANDO

**ENCABEZADO:** Se escribe con mayúscula sostenida, centrado y sin negrilla MUNICIPIO DE MONTERÍA, debajo GOBERNACIÓN.

**MEMORANDO:** Se coloca con mayúscula sostenida, centrado y sin negrilla.

**CÓDIGO:** Consignar los números que identifican la dependencia productora, seguida de guión (-), se coloca el código de la serie y/o subserie, separando estos dos números con un guión.

**CIUDAD Y FECHA:** Escribir el nombre de la ciudad y la fecha.

**DATOS DEL DESTINATARIO:** Se debe escribir en mayúsculas sostenidas el nombre del funcionario a quien va dirigido el memorando. En la línea siguiente escribir el cargo.

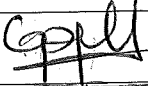


**DE:** Escribir en mayúsculas el nombre de la dependencia productora.


**ASUNTO:** Constituye la síntesis del tema del memorando, debe expresarse en máximo 6 palabras, con mayúscula inicial y sin subrayar.

**TEXTO:** Se escribe a una línea entre renglones y a dos entre párrafos. Se debe redactar el texto en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés; omitiendo temas personales y tratando sólo un asunto por memorando.

**DESPEDIDA:** Expresión de cortesía que puede ser breve seguida de coma (,) (Atentamente, Cordialmente, Sinceramente, Respetuosamente) o frase de cortesía terminada en punto (.) Ejemplo (Agradecemos su gentil colaboración.)

**DATOS DEL REMITENTE:** Nombres y apellidos en mayúsculas sostenidas. No utilizar negrilla, subrayar o centrar. El cargo se anota en la línea siguiente con mayúscula inicial. El remitente es el Secretario de Despacho (Jefe de Oficina, División, Grupo de Trabajo, Unidad, Presidente o Secretario de Comité) según lo autorizado en Manuales de Métodos y Procedimientos de la respectiva dependencia.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020 

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 56 de 75

**ANEXOS:** Consignar la cantidad de hojas y el tipo de anexo.

Ejemplos:

Ejem 1

Anexo: uno (15 folios)

Ejem 2

Anexos: dos (ocho folios y un CD-ROM)

Ejem 3

Anexos: cuatro (10 folios, un cheque y un folleto)

Ejem 4

Anexos: ocho (cuatro en 22 folios, un disco compacto, un disquete, bolsa con afiches y un video didáctico).

**COPIA:** Se relacionan los destinatarios alineados así: tratamiento de cortesía o título, cargo y organización. Si se dirige a funcionarios de la misma entidad, se omite el nombre de la organización. Todo sin abreviar y las copias fijas para la serie documental y el consecutivo no se enuncian por ser normas internas de la correspondencia.

Ejemplos:

Ejem 1 En línea separada

Copia: Señor Julio Montoya, Gerente AMS  
Señor Carlos Salazar Gómez, Gerente Nacional, Textiles S.A.  
Doctor Bernardo Murcia Vélez, Jefe de Aseguramiento de Calidad, COPAV

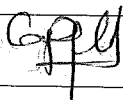
Ejem 2 Para dependencias


Copia: Despacho Gerente  
Secretaría de Asuntos Étnicos  
Oficina de Control Interno

Ejem 3 En línea seguida

Copia: Señores Juan Pérez, Director Técnico; Jairo Ruiz Cano, Director de Talento Humano; Cesar Arenas, Jefe de Producción.

**DATOS DEL TRANSCRIPTOR:** Consignar el nombre y apellido de las personas que participaron en la redacción y transcripción del documento.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020




	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 57 de 75


Ejemplo:

Redactor: María Fernanda Herrera Trochez  
 Transcriptor: Adriana Niño Herrera

Si la persona que redacta y transcribe es la misma que firma no se requiere su identificación.

NOTA: La firma o autógrafo debe hacerse con esfero o bolígrafo de tinta negra. Es importante que las comunicaciones originales y copias no presenten errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020 

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 58 de 75

**ESQUEMA MEMORANDO**

MUNICIPIO DE MONTERÍA  
GOBERNACIÓN  
ÁREA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

-----  
----- ( 3 interlíneas )  
-----

MEMORANDO

----- ( 3 interlíneas )  
-----

CÓDIGO:                   xxx-xx.xx

----- ( 1 interlínea )  
                                  Ciudad, fecha

----- ( 3 interlíneas )  
-----

PARA:                    NOMBRES Y APELLIDOS

                                  Cargo

----- ( 1 interlínea )

DE:                       DEPENDENCIA QUE EMITE EL MEMORANDO

----- ( 1 interlínea )

ASUNTO:                .....

----- ( 3 interlíneas )  
-----

Texto .....  
.....  
.....

----- ( 2 interlíneas )

Despedida

-----  
-----  
-----

----- ( 4 interlíneas )

NOMBRE DEL REMITENTE

Cargo

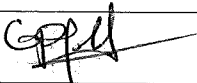
----- ( 2 interlíneas )


Anexos: (opcional)

----- ( 1 interlínea )

Datos del transcriptor

**Tamaño de formato: Carta.**

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 59 de 75

**EJEMPLO DE MEMORANDO**

MEMORANDO No 001

2210-14-02  
Bogotá D.C, 15 de abril del 2018

PARA: Dr. FRANCISCO ANTONIO MARQUEZ  
Secretario de Hacienda y Crédito Público

DE: GRUPO DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO

ASUNTO: Solicitud diseño unidades para conservación documentos.

Atentamente me permito solicitar el diseño de unidades de instalación para la conservación de documentos contables - soporte papel.

Dicha solicitud obedece a que las carpetas y muebles tradicionales que se utilizan para archivar los documentos de gestión en Presupuesto, Contabilidad y Tesorería, no son compatibles con el tamaño de éstos, factor que confluente para la conservación adecuada. Además algunos documentos llevan anexos en tamaños más pequeños, por ejemplo formatos de recibos, oficios en tamaño carta, como sucede con el informe de ejecución presupuestal, entre otros.




Agradezco la atención a la presente y las recomendaciones pertinentes para cada caso.


Cordialmente,

MARÍA FERNANDA HERRERA TROCHEZ  
Coordinador de Grupo de Correspondencia y Archivo

Anexo: Dos Modelos de Informe, un Boletín Diario y una publicación del Sistema General de Seguridad Social.

**Tamaño del formato: Carta.**

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020 

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 60 de 75

## INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE ACTA

**ACTA:** Es una comunicación interna que constituye la memoria de reuniones o actos administrativos, cuyo objetivo es relacionar lo que sucede, se debate y/o se acuerda en una reunión. Son documentos que adquieren valor administrativo, legal, jurídico e histórico desde el momento de su creación.

De acuerdo con la importancia o características específicas del acta, cada entidad debe cumplir con lo ordenado en la legislación vigente y en algunos casos se debe registrar o presentar ante la entidad competente, en este caso se debe elaborar en papel con membrete en papel bond tamaño carta.

### CARACTERÍSTICAS DEL ACTA

Toda acta debe llevar el nombre del grupo que se reúne. Además se debe aclarar si el de carácter de la reunión es ordinario o extraordinario.

Las actas se redactan en tiempo pa(Planilla de correspondencia)o, excepto las de descargo que debe redactarse en tiempo presente. Ningún párrafo debe iniciarse con gerundio, no deben presentar errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación.

Los párrafos deben ser concisos, claros y con énfasis en las decisiones tomadas. Sin embargo, por solicitud expresa de algún participante se anotan las discrepancias o aclaraciones necesarias.

**MÁRGENES:** Superior e Izquierdo 3 cm., Derecho e Inferior 2.5 cm.

**PAGINACIÓN:** Se escribe el número de página entre dos y tres centímetros del borde superior de la hoja, contra el margen derecho sin precederlo del símbolo (#) ni la abreviatura (No.). De dos a tres interlíneas debajo del número de página se escribe el primer párrafo de la(s) página(s) subsiguiente(s).

### PARTES DEL ACTA

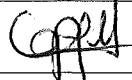
**ENCABEZADO:** Escribir centrado, en mayúsculas sostenida y sin negrilla MUNICIPIO DE MONTERÍA – GOBERNACIÓN.


**TÍTULO:** Escribir centrado, en mayúsculas sostenida el nombre del organismo y el carácter de la reunión.

**ACTA No.\_\_\_\_:** Escribir centrado, en mayúsculas sostenidas y sin negrilla ACTA No.\_\_\_\_. Escribir el número consecutivo que corresponda a la respectiva sesión; iniciando con 01 cada año.

**FECHA:** Escribir el nombre de la ciudad y la fecha, separado con coma (,) donde se realizó la reunión.

**HORA:** Escribir la hora de inicio y de finalización de la reunión de cualquiera de las siguientes formas: 11:00 AM a 2:30 PM ó 9:30 a 14:30 Horas.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 61 de 75

**LUGAR:** Escribir el nombre del lugar o sede donde se realiza la reunión.

**ASISTENTES:** Nombres y apellidos en mayúscula sostenida, de los integrantes del organismo que asistieron a la reunión. Frente a cada nombre se escribe el cargo que ocupa en el organismo. (Separado con coma (,) y la primera letra con mayúscula). Seguidamente y con guión (-) se citará su calidad de integrante en el comité.

**INVITADOS:** Nombres y apellidos en mayúscula sostenida, de los invitados que participaron en la reunión. Frente a cada nombre se escribe el cargo o título profesional (Separado con coma (,) y la primera letra con mayúscula).

**AUSENTES:** Nombres y apellidos en mayúscula sostenida, de los integrantes del organismo que no asistieron a la reunión. Frente a cada nombre se escribe el cargo que ocupa en el organismo. (Separado con coma (,) y la primera letra con mayúscula). Seguidamente y con guión (-) se citará su calidad de integrante en el comité. Es conveniente indicar si la ausencia es justificada o no.

**ORDEN DEL DÍA:** Con números arábigos relacionar los puntos reglamentarios (Verificación de quórum y Lectura y aprobación del acta anterior) los mismo que los temas a tratar en dicha reunión.

**DESARROLLO:** Con números arábigos identificar cada punto del desarrollo del texto, escrito a interlineación sencilla entre renglones y a dos entre párrafos (Escribir en tiempo pa(Planilla de correspondencia)o).

**CONVOCATORIA:** Si se programa nueva reunión, se escribe la fecha, la hora y el lugar de la próxima reunión.

**FIRMAS, NOMBRES Y CARGOS:** Escribir el nombre completo de los firmantes responsables y en la línea siguiente se escribe el cargo que ocupa en el organismo.

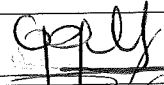

**NOTA:** En el espacio dejado sobre el nombre, los firmantes deben estampar su autógrafo o rúbrica (con esfero o bolígrafo cuya tinta sea negra).

**DATOS DEL TRANSCRIPTOR:** Finalmente se escribe el nombre la primera letra del apellido del transcriptor.


### ASPECTOS GENERALES:

Toda Acta expresa lo tratado en la reunión sin describir detalles intrascendentales. Los párrafos deben ser concisos, claros y que hagan énfasis en las determinaciones tomadas. Sin embargo, por solicitud expresa, se anotan las discrepancias.

Se anota el nombre completo de la persona que presenta una moción o proposición, pero no es necesario anotar el nombre de quienes se adhieren a ella.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 62 de 75

Cuando hay lugar a votación, se anota el número de votos a favor y el número de votos en contra o en blanco.

ESQUEMA DEL ACTA  
MUNICIPIO DE MONTERÍA  
GOBERNACION  
----- (1 interlínea)  
TÍTULO Y CARÁCTER DE LA REUNIÓN

----- (1 interlínea)

ACTA No. XX

-----  
----- (2 interlíneas)

FECHA: (Ciudad, día mes año)  
----- (1 interlínea)

HORA :  
----- (1 interlínea)

LUGAR: (Sitio donde se realizó la reunión)  
-----  
----- (2 interlíneas)

ASISTENTES: NOMBRES APELLIDOS, Cargo - Calidad de miembro dentro del comité.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

-----  
----- (2 interlíneas)

INVITADOS: NOMBRES Y APELLIDOS, Cargo

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

-----  
----- (2 interlíneas)

AUSENTES: NOMBRES Y APELLIDOS, Cargo - Calidad de miembro dentro del comité.

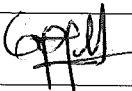
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

-----  
----- (2 interlíneas)


ORDEN DEL DÍA:  
----- (1 interlínea)

1o. Verificación de Quórum  
2o. Lectura, discusión y aprobación del Acta anterior.  
3o. Discusión y aprobación Tabla de Retención Documental de \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

----- (2 interlíneas)

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 64 de 75

**EJEMPLO DE ACTA**

REUNIÓN ORDINARIA DE  
COMITÉ EVALUADOR DE DOCUMENTOS

ACTA No. 005

FECHA: Montería, 27 de febrero de 2018

HORA : 11:30 am 16:30 Horas

LUGAR: Edificio Gobernación, oficina de Archivo y Correspondencia

ASISTENTES: MARÍA FERNANDA HERRERA TROCHEZ, Coordinadora de Archivo y Correspondencia - Presidenta.  
NANCY TORRES, Instructora - Secretaria.  
HENRY CIFUENTES, Profesional Universitario División de Clasificación y Descripción.

INVITADOS: HENRY LOZANO LILOY, Profesional Especializado,  
JOSÉ ALEXANDER MELO CASTRO, Profesional Especializado

AUSENTES: CLARA INÉS CASILIMAS, Profesional Especializado División de Clasificación y Descripción.

ORDEN DEL DÍA:

- 1o. Verificación de Quórum
- 2o. Lectura, discusión y aprobación del Acta anterior
- 3o. Discusión y aprobación Tabla de Retención Documental de municipios de Toro Valle, Cartago Valle y Calima Darién.

DESARROLLO:

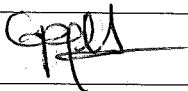
1o. Se efectuó la verificación de quórum dando inicio a la reunión.


El presidente dio comienzo a la reunión al verificar que se contaba con el quórum reglamentario para deliberar.

2o. Se dio lectura al Acta anterior, la cual fue aprobada por unanimidad.

La secretaria leyó el Acta 004 de la reunión del 2 de Octubre, la cual fue aprobada sin modificaciones.

3o. Fueron presentadas al Comité Evaluador de documentos Las Tablas de Retención Documental de los Municipios de Toro, Cartago y Calima Darién  
Las cuales fueron evaluadas por los señores Judith Zuluaga, Amada Acosta y Jaime Eduardo Moreno en el mismo orden y según análisis de la información fueron aprobadas con una serie de recomendaciones de las cuales anexamos concepto técnico y la Tabla de Retención Documental.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 65 de 75

CONVOCATORIA: La próxima reunión se realizará el 21 de mayo del 2013, a partir de las 9:00 a.m., en la Oficina de Archivo y Correspondencia.


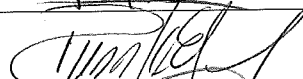

Autógrafo  
MARÍA FERNANDA HERRERA TROCHEZ  
Presidenta


Autógrafo  
NANCY TORRES  
Secretaria

-----  
----- (2 interlíneas)  
Anexos: dos (dos folios)

Transcriptor: Adriana Niño Herrera

Tamaño del formato: Carta.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020 

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 66 de 75

## INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAMIENTO DE INFORMES

La expedición de informes está a cargo de funcionarios o empleados autorizados, mediante acto administrativo o en el cumplimiento de sus funciones.

Los informes se elaboran en papel con logotipo de acuerdo con las normas internas de la entidad. (De acuerdo a las políticas de costos)

Si es necesario se recomienda elaborar documento remitario al presentar los administrativos, ya sea que se envíen por intranet o correo electrónico.

Cuando existan anexos en un informe, se recomienda hacer su identificación, descripción o aclaración dentro del texto.

## CARACTERISTICAS DE LA REDACCION Y LA PRESENTACION

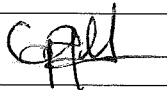
En los informes se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:


- Tratar un solo tema por informe
- Redactar en forma clara, precisa, concreta y concisa
- Usar tratamiento respetuoso y cortés
- Redactar en forma impersonal (se proyecta, se estudió)
- Utilizar los formatos normalizados, de acuerdo con los manuales de organización
- Disponer el orden en que se van a describir y contar las actividades realizadas y
- Elegir el lenguaje técnico adecuado, así como el tono para presentar los hechos.

## UTILIZACION DEL INFORME

De acuerdo con los objetivos del informe, se recomienda que el remitente tenga en cuenta los siguientes usos:

- Regular o aclarar una situación
- Informar sobre un hecho, expresar necesidades o hacer requerimientos
- Tramitar, desarrollar o agilizar un asunto
- Reiterar una información, un requerimiento o solicitud urgente
- Impugnar o corregir una situación y
- Presentar detalles sobre un aspecto determinado.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 67 de 75

## CLASES DE INFORMES

Existen informes periódicos y esporádicos, de acuerdo con los requerimientos de la entidad. Entre ellos tenemos: Comerciales, técnicos, de actividad, de gestión, de proyectos, de investigación o financieros.

Los informes pueden ser:

a) Resumen ejecutivo, que tiene de una a tres paginas

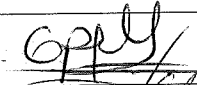
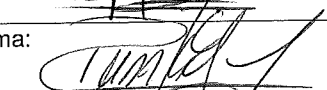

Este tipo de informe breve se usa para:


- Informar sobre algún evento organizacional
- Dejar constancia del procedimiento realizado durante la verificación de asuntos administrativos
- Reportar eventos extraordinarios ocurridos durante una reunión
- Dar a conocer diferentes aspectos sobre visitas administrativas o de verificación
- Presentar resumen de un proceso de evaluación o certificación
- Elaborar resumen sobre el comportamiento inadecuado de un equipo (maquinaria), grupo de personas o de un individuo.

Puede tener o no portada. En caso de no tenerla se reemplaza por un encabezamiento.

Se recomienda que el resumen incluya:

- Encabezamiento: conformado por Razón Social, dependencia, código, título, lugar de origen y fecha de elaboración.
- Autoría del resumen ejecutivo
- Objetivos
- Numerales o temas
- Conclusiones y recomendaciones (opcional)
- Firma

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020 

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 68 de 75

**ESQUEMA PARA DILIGENCIAMIENTO INFORME EJECUTIVO**

(Cód. Dependencia)-(Cód. Serie y/o Subserie)

----- (2 interlíneas libres)

TITULO RESUMEN EJECUTIVO

----- (2 a 3 interlíneas)

Lugar y fecha de elaboración

----- (2 interlíneas)

ELABORADO POR: Nombre y apellidos de autor(es)

----- (2 a 3 interlíneas)

1. TITULO

----- (1 interlíneas)

Texto del primer título: .....

.....

.....

.....

(2 interlíneas)

2. TITULO

----- (1 interlíneas)

Texto del segundo título:

.....

.....

.....

.....

----- (2 interlíneas)

3. TITULO

----- (1 interlínea)

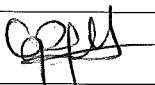
Texto del tercer título:

.....

.....


.....

**Tamaño del Formato: Carta.**

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020





	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 70 de 75

## EJEMPLO DE RESUMEN EJECUTIVO

### CAPACITACION CON BASE EN NORMAS DE COMPETENCIA LABORAL

Fecha: Montería, 30 Octubre de 2013

ELABORADO POR: María Fernanda Herrera  
Gloria Piedrahita

#### 1. OBJETIVOS:

- 1.1 Cumplir con requisito exigido para la terminación del contrato como facilitador de acompañamiento.
- 1.2 Elaborar resumen sobre el proceso, desde su inicio hasta el final.
- 1.3 Presentar conclusiones
- 1.4 Hacer las recomendaciones del caso.

#### 2.RESUMEN:

Después de firmar el contrato por prestación de servicios como facilitadores y siguiendo instrucciones del Director Ejecutivo se desarrollaron las siguientes actividades:

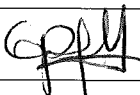
- Septiembre 18 de 2013 inicio del contrato, se concertó reunión para el 22 de diciembre y confirmar las fechas de las capacitaciones en cada ciudad.
- Octubre 22 de 2013: Reunión en Recursos Humanos con el psicólogo Juan Pérez Ruiz para enviar convocatoria el 25 de enero reconfirmando fechas y horarios.
- Las capacitaciones se llevarían a cabo entre 2 de enero y el 5 de febrero de 2014.
- Cada entidad facilitaría las aulas requeridas, confirmando antes del veintiocho de enero.


#### Resumen Ejecutivo

##### 2.1 SENSIBILIZACION E INICIO DEL PROCESO

Para esta actividad se dedicó el día 29 de septiembre, desde las 08:00 horas hasta las 18:00 horas y enviar las sensibilizaciones a través de internet. Se hizo el registro correspondiente de las personas inscritas. Se atendieron las inquietudes de los responsables en cada ciudad para advertir que se trataba de capacitación y evaluaciones escritas con el debido acompañamiento de los facilitadores.

Durante el inicio y al final de la sensibilización se conto con la participación d todos los responsables en cada ciudad, de varios inscritos a las capacitaciones y de otras personas intere(Planilla de correspondencia)as. Cada grupo quedo conformado entre

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 71 de 75

20 y 25 participantes, todos ellos debidamente registrados y quienes se encuentran laborando en las empresas y entidades afiliadas, con el cumplimiento de todos los requisitos.

### 3. CONCLUSIONES

- El proceso se inicio según fechas asignadas.
- Hubo problemas con las ayudas audiovisuales, pero se corrigieron.
- La mayoría de candidatos no toman el proceso en serio

### 3. RECOMENDACIONES

- Aclarar cualquier duda antes de iniciar cada proceso y reafirmar procedimientos
- Hacer reunión de retroalimentación con el coordinador y demás facilitadores para intercambiar
- Para economizar tiempo y dinero se requiere que los facilitadores tengan espacio y equipos adecuados, que todos le den más importancia al proceso de capacitación.

JHON ALBERTO CORREA ZAPATA  
Facilitador de acompañamiento

JUAN DONADO PEREA  
Facilitador de Acompañamiento

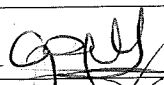

Copia: Doctora Natalia Castaño, Asistencia de Dirección  
Anexos: cuatro (ocho folios)


Redactor: María Fernanda Herrera  
Transcriptor: Adriana Niño

### b) Informe corto, que consta de una a 10 páginas

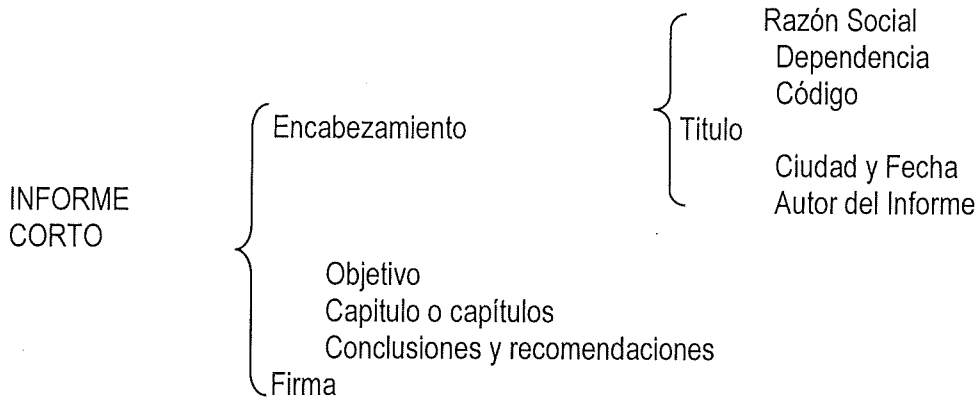
Se recomienda que este informe no tenga portada, sino encabezamiento (aunque el autor puede utilizar cualquier elemento del informe extenso que estime conveniente). Se recomienda que el resumen incluya elementos como:

- Encabezamiento: conformado por Razón Social, dependencia, código, título, lugar de origen y fecha de elaboración.
- Autoría del resumen ejecutivo
- Objetivos
- Capitulo o capítulos
- Conclusiones y recomendaciones (opcional)
- Firma (además por seguridad, el autor o los autores pueden escribir su rúbrica en cada una de las hojas del informe, en la parte inferior izquierda).

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 72 de 75

### ESQUEMA INFORME ADMINISTRATIVO CORTO

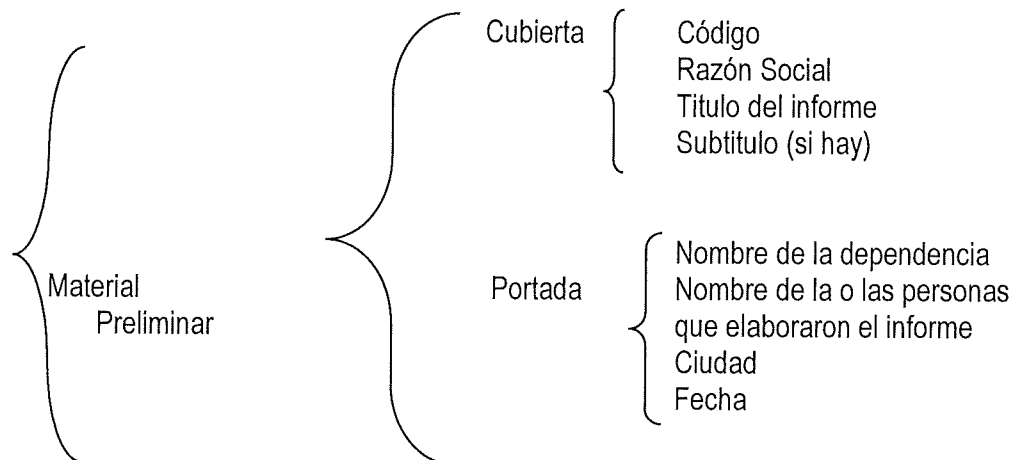


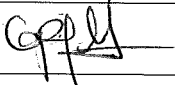
#### c) Informe extenso, de 11 páginas en adelante


Este tipo de informe tiene los mismos objetivos que la carta u oficio, la portada es propia de este informe porque identifica la organización o el área que lo genera.

- Informar sobre hecho, expresar necesidades o hacer solicitudes,
- Regular o aclarar una situación,
- Tramitar, desarrollar o agilizar un asunto
- Dar respuesta a una comunicación recibida
- Reiterar una información, un requerimiento o solicitud urgente
- Solicitar detalles sobre un asunto determinado
- Impugnar o corregir una situación
- Confirmar eventos ocurridos o pendientes

### ESQUEMA INFORME ADMINISTRATIVO EXTENSO



Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 73 de 75

### Glosario

INFORME

EXTENSO

Introducción  
 Título de primer y segundo  
 Contenido niveles  
 Conclusiones  
 Recomendaciones  
 Bibliografía  
 Índice  
 Lista de tablas  
 Lista de figuras  
 Lista de anexos

Glosario

Términos y definiciones

Cuerpo del Informe

Material Complementario Opcional


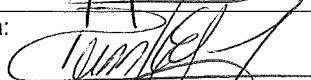
Introducción  
 Núcleo del informe  
 Conclusiones  
 Recomendaciones  
 Firma


Anexos  
 Bibliografía  
 Índice

Los elementos finales de este informe son propios de este informe porque dentro de la organización es necesario identificar responsables... Al finalizar el cuerpo del informe administrativo extenso, el autor o los autores lo firman. El nombre se escribe en mayúscula sostenido, de cuatro a cinco interlineas libres del último párrafo y a continuación se escribe el cargo.

### INSTRUCTIVO PARA MENSAJES ELECTRONICOS

El mensaje electrónico es un sistema que permite intercambiar información con uno o más usuarios de cualquier lugar del mundo, a través del internet. Este medio se puede utilizar para enviar adjuntos como cartas, memorandos, circulares y cualquier otro documento que sea necesario para la sustentación del

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 74 de 75

contenido, razón por la cual se recomienda tener en cuenta las disposiciones de esta guía para cada uno de estos casos.

Para garantizar el éxito en el intercambio del correo electrónico, se presentan las siguientes sugerencias:

Es recomendable que las organizaciones que disponen de internet y servicios de correo electrónico, reglamentar su utilización y asignar responsabilidades con base en usuarios debidamente autorizados para el manejo de correo tanto masivo como institucional.

**NOTA:** En el E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería se administraran los correos electrónicos de acuerdo con las políticas establecidas por la Secretaria de Telemática soportados en la ley 527 de 1999.

### CARACTERISTICAS DE REDACCION Y LA PRESENTACION

De acuerdo con las plantillas que vienen definidas en la mayoría de los servicios del internet, a continuación se identifican las partes del correo electrónico:

**ENCABEZAMIENTO:** De informa a los receptores quien es el remitente del mensaje.

Para indica la dirección del destinatario

Asunto es el resumen que da una idea, por adelantado, de lo Tratado en el correo. Se recomienda una frase corta y lo más Descriptiva posible del contenido del mensaje.

### CUERPO DE TEXTO:

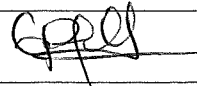
Se recomienda que el saludo y la despedida sean como una carta normal.


Se sugiere escribir el mensaje, teniendo en cuenta las reglas básicas de ortografía (tildes, mayúsculas, diéresis, puntuación, entre otros).

Se aconseja incorporar una firma al final d cualquier mensaje, aunque solo sea el nombre. También puede incluir el cargo, la organización, el departamento, el teléfono y la extensión.

### RECOMENDACIONES

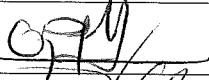


- Se recomienda no utilizar el correo electrónico para resolver temas complejos.
- Se recomienda no participar en cadenas de mensajes. Este tipo de mensajes consumen recursos de la red y del correo que son costosos y adicionalmente distraen el trabajo. Generalmente este


Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 75 de 76

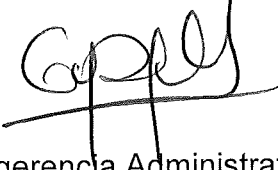
tipo de correos se usa para recoger direcciones electrónicas y para luego enviar mensajes de propaganda o de todo tipo.

- Se recomienda utilizar las letras mayúsculas solo en los casos necesarios.
- Antes de contestar un mensaje individual o a través de una lista, se debería tener en cuenta lo que se va a contestar y lo que es imprescindible para entender el contexto del mensaje.
- Se recomienda utilizar el campo con copia oculta (CCO), cuando se envíe o se responda un mensaje que incluya múltiples direcciones, o cuando se envíen mensajes que incluyan muchas personas o grupos corporativos. Esto con el fin de no publicar las direcciones de correo y que después se utilicen para enviar correos basura.
- Se recomienda ser breve. Se sugiere pensar en el tiempo del destinatario y en los costos de la comunicación. Los mensajes deberían ser cortos y concisos.
- Se debe tener cuidado con los archivos adjuntos, se recomienda no adjuntar archivos con virus o con un tamaño que no pueda recibir o descargar el destinatario.
- Se recomienda no utilizar formatos o codificaciones propios de los mensajes, sino los compatibles con el internet, porque hay que tener en cuenta que no todos los usuarios utilizan el mismo programa de correo electrónico ni su mismo sistema operativo.
- Se recomienda tener el menor número posible de mensajes en la bandeja de entrada, para ello se sugiere crear carpetas, las cuales se pueden organizar por temas o series documentales, labores, proyectos, mensajes pendientes, años entre otros.
- Cuando el Planilla de correspondencia no reorganice el texto se sugiere dar formato al mismo, con una resolución del 75% ciento del zoom para facilitar la impresión.
- Se pueden enviar correos masivos en forma de circular

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 22 de septiembre de 2020 

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 22 de septiembre de 2020	Código: C.8.PR.010
	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA		Página 76 de 76

### CUADRO DE REVISIONES

Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
1	Gestión documental y archivo	 Subgerencia Administrativa y Financiera	Gerente

### CONTROL DE COPIAS

Versión	Tipo de Copia	Área o Sección	Fecha Elaboración	Fecha Revisión
1	Controlada	Gestión documental y archivo	septiembre de 2020	septiembre de 2020

Versión	Descripción del Cambio
1	Elaboración del manual

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 22 de septiembre de 2020