

**DISEÑO DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DE
LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA IPS
OTORRINOLARINGÓLOGOS ASOCIADOS DE CÓRDOBA S.A.S**

SAIDY PATRICIA PÉREZ PÉREZ



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO SALUD PÚBLICA
ADMINISTRACIÓN EN SALUD
MONTERÍA, CÓRDOBA
2022-II**

**DISEÑO DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DE
LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA IPS
OTORRINOLARINGÓLOGOS ASOCIADOS DE CÓRDOBA S.A.S**

SAIDY PATRICIA PÉREZ PÉREZ

**Trabajo de grado Práctica Empresarial presentado para optar el título de
Administradora en Salud**

Directora: Elvira Durán Rojas, Adm.Emp., M.Sc., D.Sc.



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
MONTERÍA, CÓRDOBA
2022-2**

NOTA DE ACEPTACIÓN:

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Montería, 19 de diciembre de 2022

DEDICATORIA

A mis padres Iluminada María Pérez Díaz y Oscar Antonio Pérez Hoyos

A mi tía Nelva Cecilia Pérez Díaz y a alguien muy especial para mí que ya no está con nosotros, pero aun así le agradezco mucho Jorge Luis Guzmán Ibáñez, quienes estuvieron siempre presentes durante mi carrera para apoyarme ante cualquier situación y lograrla superar; gracias a su paciencia, su amor y dedicación me guiaron por los caminos correctos de la vida para conseguir con éxito este importante logro.

Saidy Patricia Pérez Pérez

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de Córdoba por haber hecho posible mi formación como profesional.

A la docente Elvira Durán Rojas por su asesoría y apoyo como directora de esta práctica empresarial.

A los docentes Juan José Coronado Tuiran y Carola del Carmen Gracia Herrera por sus contribuciones a este trabajo.

A todos los docentes de mi carrera, que a lo largo de esta aportaron sus conocimientos para mi preparación y enriquecimiento profesional.

También quiero agradecer a mis compañeros y amigos con lo que compartí dentro y fuera del aula de clases, especialmente aquellos que se convirtieron en verdaderos amigos y que seguramente serán grandes colegas, gracias a todos por la paciencia y el apoyo que siempre me brindaron.

A mi familia por todo su apoyo incondicional, muchas gracias.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN -----	13
1. RESEÑA HISTORICA DE LA INSTITUCIÓN -----	15
2. ASPECTOS CORPORATIVOS -----	16
2.1 MISIÓN -----	16
2.2 VISIÓN -----	16
2.3 POLÍTICA DE CALIDAD -----	16
2.4 PRINCIPIO Y VALORES -----	16
2.5 NIVEL DE COMPLEJIDAD / TAMAÑO DE LA EMPRESA -----	17
2.6 PORTAFOLIO DE SERVICIOS -----	17
3. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA Y UNIDAD FUNCIONAL-----	19
4. MARCO REFERENCIAL -----	21
4.1 MARCO TEÓRICO -----	21
4.2 MARCO CONCEPTUAL -----	22
4.3 MARCO LEGAL -----	24
5. OBJETIVOS -----	27
5.1 OBJETIVO GENERAL -----	27
5.2 OBJETIVOS ESPECIFICO -----	27
6. METODOLOGIA -----	28
7. RESULTADOS OBTENIDOS -----	30
7.1 IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE DOCUMENTACIÓN GENERADA Y RECIBIDA EN LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO -----	30
7.2 DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO -----	31
7.3 CARACTERIZACIÓN DE LAS ETAPAS QUE CONTEMPLA EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO -----	31

8.CONCLUSIONES -----	41
9. RECOMENDACIONES -----	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS -----	43
ANEXOS -----	49

LISTA DE FIGURAS

pág.

Figura 1. Organigrama OTOC S.A.S 19

Figura 2. Mapa de proceso de OTOC S.A.S20

LISTA DE TABLAS

pág.

Tabla 1. Análisis situacional mediante la herramienta DOFA OTOC S.A.S 27

Tabla 2. Diseño del procedimiento de gestión documental y archivo..... 33

LISTA DE ANEXOS

pág.

Anexo 1. Formato de entrevista y consentimiento informado..... 56

Anexo 2. Evidencia del desarrollo de las entrevistas en las diferentes unidades..57

RESUMEN

La gestión documental permite el buen manejo de la información de cualquier organización. La Institución Prestadora de Servicios de Salud Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba S.A.S. (OTOC) no cuenta con el procedimiento de gestión documental y archivo de la unidad de Atención al Usuario; por tanto, el propósito de la presente práctica empresarial fue diseñar dicho procedimiento. Como técnica se utilizó la entrevista, la cual se realizó a la persona encargada de las Unidad de Atención al Usuario para saber la información generada y la que recibe de otras unidades, como también a la persona encargada de facturación para saber la documentación que reciben de ésta; sumado a esto, se evaluó la documentación referente que tiene OTOC S.A.S. para estas unidades y la normatividad vigente del proceso de admisión y facturación. De acuerdo con lo obtenido, se logró elaborar el nuevo procedimiento de gestión documental para la Unidad de atención al usuario de OTOC S.A.

Palabras clave: Atención al usuario, Gestión documental, archivos, procedimientos documentales.

ABSTRACT

Document management allows the good management of the information of any organization. The Provider Institution of Associated Ear Nose and Throat Health Services of Córdoba S.A.S. (OTOC) does not have the document management and file management procedure of the User Service unit; therefore, the purpose of this business practice was to design said procedure. As a technique, the interview was used, which was carried out with the person in charge of the User Service Unit to know the information generated and that received from other units, as well as the person in charge of billing to know the documentation they receive from is; added to this, the referring documentation that OTOC S.A.S. for these units and the current regulations of the admission and billing process. According to what was obtained, it was possible to develop the new document management procedure for the User Service Unit of OTOC S.A.

Key words: Customer service, document management, archives, document procedures.

INTRODUCCIÓN

El conjunto de actividades administrativas y técnicas que propenden por la planeación, manejo y organización de la documentación que se produzca y reciba las entidades, desde su inicio hasta el destino final para facilitar su utilización y conservación es conocido como gestión documental (Ley 594 de 2000, art. 3).

En Colombia, el Archivo General de la Nación es el órgano rector de la política archivística, promueve prácticas adecuadas de gestión documental a través del programa del sistema nacional de archivos y busca desarrollar modelos y métodos para el procesamiento, almacenamiento, recuperación y difusión de información en apoyo de los fines archivísticos (Castillo y Castillo, 2008).

El uso de archivos ayuda a mejorar las decisiones de gestión y aumentar la eficiencia y eficacia de un sistema, a través del uso del principio de transparencia en su ejecución (Archivo General de la Nación, 2016).

De igual forma, las personas naturales o jurídicas de derecho privado que se encuentren bajo vigilancia del Estado deben contar con un archivo institucional creado, organizado, preservado y controlado, de acuerdo con los principios de procedencia y de orden original, ciclo vital de los documentos, la Ley 594 de 2000 y las normas que rigen a cada sector (Decreto 2578 de Presidencia de la República, 2012, art. 26). Así mismo, asegurar la adecuada producción, recepción, distribución, organización, conservación, recuperación y consulta oportuna de los documentos de archivo para garantizar su disponibilidad para consulta de la administración, agentes del Estado y ciudadanía (Resolución 8934 de Ministerio de Industria y Comercio de 2014, art.,1).

En el caso de los prestadores de servicios de salud deben conformar un archivo único de historias clínicas en las etapas de gestión, central e histórico (Resolución 1995 de Ministerio de Salud, 1999, art. 12; Resolución 839 de Ministerio de Salud y Protección Social [MSPS] y Ministerio de Cultura, 2017, art.2). Así mismo, debe

salvaguardar toda la documentación que generan para el buen funcionamiento de sus procesos.

Es por esto que las entidades del sector salud, aplican el Programa de Gestión Documental del MSPS (2022) con el propósito de orientar a la Entidad en normalizar y racionalizar las fases y procedimientos, tales como producción, recepción, envío, distribución, trámite, organización, consulta, preservación, conservación, custodia y disposición final de los documentos

Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba S.A.S. (OTOC) es una institución de medio nivel que presta sus servicios de Otorrinolaringología y sus subespecialidades y está en pro de que en su gestión organizacional se articulen todas las áreas para que el nivel de calidad en la prestación de los servicios y de la información que se brinda tanto a clientes internos como externos sea una prioridad para maximizar la rentabilidad de la empresa mediante la optimización de los recursos que se disponen para la ejecución de los procesos.

Actualmente en la IPS OTOC S.A.S. no se encuentra formalizado el procedimiento de gestión documental y archivo de la unidad de Atención al Usuario. Por tanto, esta práctica empresarial tuvo como objetivo diseñar el procedimiento de gestión documental y archivo de la Unidad de Atención al Usuario de la IPS Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba S.A.S. (OTOC) con el fin de garantizar el buen funcionamiento del proceso de gestión documental de la institución en pro de su mejora continua, la productividad empresarial y la calidad en los servicios ofrecidos. Esta práctica empresarial permitió fortalecer los conocimientos adquiridos respecto a la gestión documental con las competencias necesarias como Administradora en Salud.

1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA INSTITUCIÓN

Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba S.A.S es una Institución Prestadora de Servicios de Salud de mediana complejidad, la cual presta servicios especializados en Otorrinolaringología y subespecialidades en la ciudad de Montería, Córdoba. Se encuentra legalmente inscrita en la industria de atención médica hospitalaria, está conformada jurídicamente como una sociedad por acción simplificada, prestando los servicios de atención en consulta externa de Otorrinolaringología, otras subespecialidades y la realización de exámenes diagnósticos.

Es una IPS que nació el año 2011 con la iniciativa de un grupo de especialistas que vieron la necesidad de la prestación del servicio en la ciudad. Para el año 2012 se les presenta la oportunidad de mejorar la prestación de sus servicios con la adquisición de equipos tecnológico para la realización de endoscopias. En el año 2014 se trasladan a la calle 24 con carrera 6 de la ciudad de Montería, ampliando su portafolio de servicios con la realización de estudios audiológicos.

En búsqueda de la mejora continua y calidad de vida para sus usuarios, para el año 2020 se trasladan a la calle 23 con carrera 9 # 15 del barrio Chuchurubi, con la ampliación de su infraestructura, brindando un proceso integral de atención en salud, mediante la aplicación de estándares de calidad y con un enfoque de satisfacer las necesidades de la población. OTOC S.A.S. Cuenta con un grupo de médicos especialistas en otorrinolaringología, otología y fonoaudiología, en la parte de talento humano cuenta con siete empleados administrativos y dos en la parte de servicios generales. OTOC S.A.S., tiene como prioridad satisfacer las necesidades de sus usuarios, bajo la filosofía del mejoramiento continuo, seguridad del paciente, atención humanizada y principios de eficacia, equidad y oportunidad.

2. ASPECTOS CORPORATIVOS

2.1 MISIÓN

Somos una empresa privada que prestamos servicios médicos especializados en otorrinolaringología y sus respectivas subespecializaciones: con oportunidad, eficiencia y tecnología de punta en la ciudad de montería, toda la comunidad del departamento de Córdoba y la costa caribe. Poseemos profesionales con calidad humano científica, buscando permanentemente la excelencia en la prestación de servicios y el bienestar de nuestros clientes internos y externos.

2.2 VISIÓN

En 10 años seremos el centro médico otorrinolaringológico y sus respectivas subespecialidades, modelo de referencia en prestación de servicios de esta especialidad en toda la costa caribe colombiana trabajando con calidad, eficiencia, tecnología de punta; funcionando en una moderna y completa planta física.

2.3 POLÍTICA DE CALIDAD

En el proceso de prestación de servicios de salud, es prioridad para nuestra institución la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, bajo la filosofía de mejoramiento continuo, seguridad del paciente, atención humanizada y principios de eficacia, equidad y oportunidad.

2.4 PRINCIPIO Y VALORES

Principios. Ética, respeto, responsabilidad, amabilidad.

Valores. Honestidad, excelencia, humanismo.

2.5 NIVEL DE COMPLEJIDAD/ TAMAÑO DE LA EMPRESA

Media

2.6 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Consulta de medicina especializada de Otorrinolaringología, consulta de medicina especializada de Otología, consulta de medicina especializada en laringología, consulta por foniatría y fonoaudiología.

Estudios audiológicos. Audiometría tonal, logo audiometría, impedanciometría

Estudio de vértigo. Electronistagmografía

Potenciales. Potenciales evocados auditivos de tallo cerebral, potenciales evocados, potenciales evocados, auditivos modalidad estado estable, potenciales evocados auditivos modalidad sitio de lesión, Otoemisiones acústicas, electrococleografías.

Terapias. Terapias auditivas – verbal-, terapias vestibulares, terapia de voz, terapia de voz (paquete por 10 sesiones), terapias de lenguaje.

Exámenes endoscópicos. Laringoscopia, nasosinuscopia, nasofibrolaringoscopia, laringoscopia diagnostica, video laringoestroboscopia.

Cirugía otorrinolaringología. Adenoidectomía, Turboplastia, Frenilectomía, Antrostomía y demás cirugías de Otorrino general.

Cirugía otológica. Timpanoplastias, Mastoidectomías, colocación de tubos de ventilación, dilatación de trompa de Eustaquio.

Audífono Digital Programable por Computador Inicial 1 Modelo BTF.

Cirugías especializadas de Otología. implante coclear, audífonos implantables (BAHA) implante pabellón auricular, cambio y repuestos de partes externa de implantes coclear, previa cotización y consignación del total del costo.

Cirugías especializadas de Laringología. Aplicación de toxina botulínica, inyección de cuerdas vocales, fonocirugía, laringectomía total, tumor de parótida.

Disponibilidad de Especialista en Otorrinolaringología. Incluye atención de turnos en la especialidad de otorrinolaringología en las instalaciones de la institución contratante.

3. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA Y UNIDAD FUNCIONAL

La presente práctica empresarial se realizó en la Unidad de Atención del Usuario, la cual se encuentra dentro la estructura orgánica de OTOC S.A.S en el área administrativa, como se puede apreciar en la figura 1 del organigrama.

Figura 1.

Organigrama OTOC S.A.S



Nota: Adaptado de organigrama de Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba S.A.S, por OTOC S.A.S. (s.f).

En la Unidad de atención al usuario, las tareas a realizar son el recibimiento y prestación de los servicios informativos a todos los usuarios que llegan a la empresa, resolviendo sus dudas y brindándoles la información necesaria para llevar a cabo la prestación del servicio médico. Esta unidad se encuentra conformada por dos personas encargadas de realizar la atención a los usuarios.

Por otra parte, el mapa de procesos de OTOC S.A.S se puede apreciar en la figura 2.

Figura 2

Mapa de procesos de OTOC S.A.S



Nota: Adaptado de mapa de procesos de Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba S.A.S, por OTOC S.A.S. (s.f).

A través de este mapa, se puede ver los distintos procesos y operaciones realizadas por la empresa, en donde se pueden ver los procesos misionales de la empresa, los de soporte y calidad, los cuales conforman la prestación del servicio de la organización.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO TEÓRICO

Dada el gran volumen de información que puede llegar a manejar una organización, la gestión documental juega un papel importante y es el punto de partida para que el sistema de gestión documental logre cumplir con los requerimientos de información que las partes interesadas puedan solicitar, a partir de una selección, ordenamiento, búsqueda y recuperación de sus fuentes documentales oportunas a cada necesidad. Por esta razón el objetivo del sistema de gestión documental es organizar, asegurar y facilitar el acceso a la información documental que pueda manejar una organización (Ibáñez, 2021).

Es por esto, que, las instituciones independientemente de su objeto social deben implementar estrategias y con ello herramientas de gestión que les permitan un crecimiento, efectividad y mejoramiento continuo en su operatividad institucional, es por esto, que el área de archivo y gestión documental debe estar acorde con los parámetros normativos, adecuado a las características y necesidades propias del instituto para dar inicio a los procesos que propendan a las satisfacciones de los entes de control y cumplimiento exigidos para la habilitación de sus servicios (Majul, 2020).

Sumado a esto, la gestión documental es parte fundamental de toda organización, ya que es un instrumento que contribuye a la transparencia administrativa, la rendición de cuentas y la toma de decisiones basada en la evidencia (Camilo, & Castro, 2021 citado por Pastrana, 2022) Además, los sistemas de gestión documental son sistemas de información cuyo rol fundamental es proporcionar a la organización evidencia de sus transacciones, para lo cual desarrolla procesos específicos de creación, almacenamiento y acceso a un tipo de documento cuyo contenido, contexto y estructura no pueden ser alterados (Guevara, 2021 citado por Pastrana, 2022).

4.2 MARCO CONCEPTUAL

Gestión de documentos. La gestión de documentos es una función que surge de necesidades comunes, tales como, la documentación adecuada, la producción racional, la prevención de lo superfluo, la eliminación sistemática, el procesamiento eficiente, el almacenamiento económico y la identificación y conservación de los documentos de carácter histórico, científico y cultural. De ahí la importancia de ir trazando procedimientos, lineamientos y políticas que logren afianzar dichas metas; de esta manera adquiere un alto valor en el desarrollo e implementación de programas de gestión documental (Alcaldía Mayor de Bogotá., 2020).

La gestión de documentos se refiere a un conjunto de estándares, métodos y prácticas utilizados para gestionar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitiendo extraer información de ellos, especificando el tiempo durante el cual se deben conservar los documentos y asegurar la retención indefinida de los documentos más valiosos, aplicando los principios de racionalización y economía (Molano, 2017).

A su vez, tiene como objetivo, coordinar y controlar las actividades específicas que afecten a la creación, la recepción, la ubicación, el acceso y la preservación de los documentos. Custodiar y recuperar la documentación que se genera de un modo eficaz (Universidad Oberta de Catalunya [UOC], 2022).

Diagnóstico archivístico. Es el conocimiento y evaluación de los factores y variables que repercuten en el control de la gestión documental y permiten verificar la situación existente del archivo, esto permitirá establecer programas de preservación, conservación, control que deben ser aplicados al material documental (Lobato, 2021).

Además, el Diagnóstico Integral de Archivo es un procedimiento de observación, levantamiento de información y análisis, mediante el cual se establece el estado

de los archivos y se determina la aplicación de los procesos archivísticos necesarios (Beltrán, 2015).

Documento de prueba. Es el instrumento, herramienta y medio escrito que sirve para confirmar la existencia de hechos económicos o transacciones que tienen lugar en una entidad económica. Los soportes son de naturaleza probatoria y se requieren para crear registros útiles para registrar hechos o transacciones económicas en el sistema de información contable (Archivo General de la Nación, 2003). Así mismo, consiste en un escrito o un soporte material en que consten datos fidedignos o susceptibles de ser empleados para demostrar y hacer patente la verdad o falsedad de algo que se alega en una causa (RAE., s, f).

Producción documental. Es la generación de documentos hecha por las instituciones en cumplimiento de sus funciones (Alcaldía de Bogotá, 2018). De este modo, es el conjunto de actividades y disposiciones generales que permiten generar documentos en óptimas condiciones y en cumplimiento de las funciones de cada dependencia (Fonvalmed, 2019).

Recepción de documentos. Se basa en las operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica (Fonvalmed, 2019), además, se basa en el control y revisión que llevan a cabo las entidades para la recepción de los documentos enviados (Archivo General de la Nación, 2006).

Tramitación de documentos. Se trata del proceso técnico, administrativo y legal mediante el cual se entrega al Archivo Central (transferencia primaria) o al Archivo Histórico (transferencia secundaria al Archivo General de la Nación), los documentos que han cumplido su tiempo de retención en la etapa de archivo de gestión o de archivo central respectivamente; implica un cambio en el responsable de la tenencia y administración de los documentos de archivo, que supone obligaciones del receptor de la transferencia, quien asume la responsabilidad

integral sobre los documentos transferidos (Función Pública, 2020 citado por Pacheco, 2022).

La tramitación de documentos también se puede definir como el procedimiento mediante el cual se identifica el curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento del objeto con el cual se requiere tramitar el documento (Universidad de Antioquia, 2018).

4.3 MARCO LEGAL

La sección 7.5 de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación [ICONTEC], 2015) indica que el sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir la información documentada necesaria para la eficacia de este; para lo cual debe crearse, actualizarse, controlarse y protegerse.

Esta protección se puede dar mediante lo establecido en la norma ISO 27002 para que las organizaciones tengan como referencia la selección de controles del proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la información que permita la gestión y control de riesgos de seguridad de la información en las organizaciones, siendo la información y la tecnología los activos más importantes de éstas (ICONTEC, 2022).

De este modo, las leyes que rigen la gestión documental y los sistemas de gestión documental en Colombia son las siguientes:

Ley 594 de 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Título V. Gestión de Documentos. En esta se regulan las funciones archivísticas del estado en diferentes niveles, las entidades privadas que cumplen funciones públicas y demás organismos regulados por la presente ley.

Ley 527 de 1999 por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. Se establece el uso y la validez de los mensajes de datos y uso de documentación digital, firma digital y demás criterios.

Ley 1437 de 2011, se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Según el principio de celeridad, las autoridades impulsaran los procedimientos e impulsaran el uso de la tecnología de la información y las comunicaciones, a efectos que los procesos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas (art. 2 numeral 13).

Ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. En esta se desarrolla el derecho institucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos.

Ley 1474 de 2011, en su capítulo 1 decreta medidas administrativas para la lucha contra la corrupción; como inhabilitar la contratación con aquellas personas que incurran en actos de corrupción (art. 1); por otro lado, en el art. 10 indica que las entidades públicas y las empresas y sociedades con participación mayoritaria del Estado del orden nacional y territorial, deberán realizar la divulgación de los programas y políticas que realicen y garantizar el derecho a la información de los ciudadanos.

Decreto 124 de Presidencia de la República (2016), establece que las entidades de orden nacional, departamental, y municipal deberán elaborar anualmente un plan anticorrupción y atención al ciudadano.

Resolución 375 de 2020 de Ministerio de Justicia (art.17) establece el aseguramiento de los sistemas de información electrónica, la alineación con los distintos procedimientos y articulados con lineamientos establecidos dentro del programa de gestión documental de las entidades públicas.

Ley 1755 de 2015, indica que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma (art. 13).

Resolución 3687 de 2016 de MSPS reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a información que se formulen al ministerio de salud y protección social, así mismo, indica que las peticiones de consulta se resolverán dentro de los 30 días hábiles siguientes a su radicación (art. 31).

La norma ISO 15489 establece que la gestión de documentos, independientemente del formato o soporte del documento electrónico. Indica que a menudo se menciona el uso de los metadatos (datos que se describen el contexto, el contenido y la estructura de los documentos y como se han gestionado a lo largo del tiempo) (Alonso, septiembre-diciembre 2007).

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar el procedimiento de gestión documental y archivo de la Unidad de Atención al Usuario de la IPS Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba S.A.S. (OTOC)

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el tipo de documentación generada y recibida en la Unidad de Atención al Usuario.
- Identificar las funciones del responsable del procedimiento de gestión documental y archivo de la Unidad de Atención al Usuario.
- Caracterizar las etapas que contempla el procedimiento de gestión documental y archivo de la Unidad de Atención al Usuario.

6. METODOLOGÍA

Esta práctica empresarial se realizó en la Unidad de Atención al Usuario de la IPS OTOC S.A.S. A continuación, se presenta en la tabla 1 el diagnóstico situacional aplicando la matriz DOFA.

Tabla 1.

Análisis situacional mediante la herramienta DOFA OTOC S.A.S.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
➤ Personal capacitado ➤ Personal motivado ➤ Existe un área de recepción y admisión de distribución documental ➤ Cuenta con software especializado para la gestión documental y archivos	➤ El procedimiento de gestión documental y archivo de la unidad de Atención al Usuario no se encuentra formalizado ➤ Demora de obtención de información ➤ Falta de personal ➤ Falta de espacios físicos, airado y limpios para los archivos.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
➤ TIC y soportes para la gestión documental y de archivos ➤ Oferta de equipos de cómputo y oficina ➤ Nuevas tecnologías	➤ Nuevas instituciones especializadas en otorrinolaringología con alta tecnología. ➤ Gran exigencia de los contratantes en documentación. ➤ Nueva normatividad

De acuerdo con el análisis realizado, esta práctica empresarial se centró en la debilidad “el procedimiento de gestión documental y archivo de la unidad de Atención al Usuario no se encuentra formalizado en OTOC”.

Como técnica se utilizó una entrevista a la persona encargada de las Unidad de Atención al Usuario para saber la información que se genera y recibe de otras unidades, como también a la persona encargada de facturación para saber la documentación que reciben de ésta (Anexo 1); así mismo, se evaluó la documentación referente que tiene OTOC S.A.S. para estas unidades y la normatividad vigente del proceso de admisión y facturación.

Las entrevistas fueron grabadas y transcritas para hacer el análisis respectivo. Una vez realizado el análisis de las entrevistas y de la documentación y normatividad, se procedió a diseñar el procedimiento de gestión documental y de archivo de la Unidad de Atención al Usuario.

7. RESULTADOS OBTENIDOS

7.1 IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE DOCUMENTACIÓN GENERADA Y RECIBIDA EN LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

De acuerdo con la entrevista realizada a la funcionaria de la Unidad de Atención al Usuario (Anexo 2), los tipos de documentos generados por la Unidad de Atención al Usuario son:

- Admisiones

En cuanto a la información que recibe, se encuentra:

- documentos de identificación.
- autorizaciones de entidades prestadoras de salud externas.
- soportes de admisiones.
- peticiones, quejas y reclamos por parte de los usuarios.

De este modo, de acuerdo con la normatividad revisada, estos documentos son necesarios para realizar las actividades pertinentes en la Unidad de atención al usuario para cumplir con las tareas y responsabilidades requeridas en la prestación de los servicios en OTOC S.A.S.

7.2 IDENTIFICACIÓN DE LAS FUNCIONES DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

La persona encargada de la gestión documental y el archivo de la Unidad de atención al usuario ocupa el cargo de Admisionista y cumple las siguientes funciones:

- Atender y recibir a los usuarios y pacientes.
- Verificar la cobertura de su servicio por parte de la entidad.
- Recibir los documentos de los pacientes y usuarios que llegan a la organización.
- Verificar los documentos recibidos para su correcta tramitación.
- Ingresar los datos del paciente en el sistema para el registro y continuación de la facturación.

De este modo, se lleva a cabo la gestión documental por parte de los encargados.

7.3 CARACTERIZACIÓN DE LAS ETAPAS QUE CONTEMPLA EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

Las etapas contempladas para el procedimiento de gestión documental y archivo de la Unidad de Atención al Usuario comprenden:

Recepción de documentos. Esta etapa del proceso de gestión documental en la empresa OTOC, se basa en recibir y recepcionar aquellos documentos relacionados con la prestación de los servicios de la organización, organizándolos

según su importancia, fecha de llegada y otros aspectos, relacionados con la gestión de los mismos.

Verificación. Se basa en la revisión de los documentos recibidos, para así corroborar su autenticidad y que se encuentren acordes con los servicios a ofrecer por parte de la organización.

Tramitación de documentos. Trata de la gestión y el traslado de los documentos en las distintas áreas, para llevar a cabo los procesos y la prestación de los servicios brindados por la entidad, en cuanto a la documentación necesaria para definir las distintas funciones de las áreas.

Producción de documentos. Esta etapa se basa en la elaboración y creación de los documentos pertinentes en la prestación del servicio, específicamente los generados en el área de atención al usuario.

Organización y archivo de documentos. Se trata del correcto manejo y preservación de los documentos y archivos guardados por la empresa, como elemento histórico y que son de utilidad para tener en cuenta las historias clínicas, facturas y demás documentos.

A continuación, se presenta el diseño del procedimiento de gestión documental y archivo de la empresa Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba S.A.S. (OTOC).

Tabla 2.

Diseño del procedimiento de gestión documental y archivo

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	INICIO ↓ RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS.	Recibir los documentos de forma segura y organizada por parte de las áreas responsables	Unidad de atención al usuario.
2	↓ VERIFICACIÓN.	Verificar la autenticidad de los documentos, que estén completos y en buen estado.	Unidad de atención al usuario.
3	↓ TRAMITACIÓN DE DOCUMENTOS.	Admisión y tramitación de los documentos anteriormente recibidos para su movilidad a facturación.	Unidad de atención al usuario.
4	↓ PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.	Producir los documentos de facturación para las admisiones y cuentas de cobro recibidas anteriormente.	Unidad de atención al usuario.
5	↓ ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS.	Organización, verificación y radicación de los documentos en el sistema (Gestión de documentos físicos y digitales).	Unidad de atención al usuario.

A continuación, se presenta el procedimiento de gestión documental y archivo, teniendo en cuenta lo desarrollado anteriormente:

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

1. OBJETIVOS:

Normalizar

2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

El procedimiento definido aplica a los servicios de salud y productos ofrecidos por la empresa OTOC, a través de la Unidad de atención al usuario.

3. DEFINICIONES:

FACTURA. Soporte contable elaborado por el vendedor (Institución Prestadora de Servicios de Salud), en el cual se detallan los servicios prestados, precios, descuentos concedidos, impuestos y otros. Deben cumplir con las normas expedidas por el gobierno nacional: Decretos 1094 y 1165 de Función Pública de 1996, Resolución 3878 del Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) del año 1996 y artículo 617 del Estatuto Tributario así:

- Denominación expresa de Factura de Venta.
- Apellidos y nombre o razón social completa y CC o NIT de quien prestó el servicio
- Dirigida a nombre de cada Entidad.
- Llevar un número que corresponde a un sistema de numeración consecutiva de factura de venta, la cual debe estar aprobada mediante resolución de la DIAN e indicada en cada factura.
- Fecha de expedición.
- Descripción específica o genérica de los servicios prestados.
- Valor total de la operación.
- Nombre de la razón social del impresor de la factura.

RIPS. Registro individual de la prestación de servicios de salud.

GLOSA. Es una no conformidad que afecta de forma parcial o total el valor de la factura por presentar de servicios de salud.

AUTORIZACIÓN. Formalización a través de la emisión de un documento o la generación de un registro por parte de la organización responsable del pago para la prestación del servicio requerido por el usuario.

HISTORIA CLÍNICA. Documento médico legal que surge del contacto entre el profesional de la salud y el paciente, donde se recoge la información necesaria para la correcta atención del paciente.

PRODUCCIÓN DOCUMENTAL. Es la generación de documentos hecha por las instituciones en cumplimiento de sus funciones (Alcaldía de Bogotá, 2018). De este modo, es el conjunto de actividades y disposiciones generales que permiten generar documentos en óptimas condiciones y en cumplimiento de las funciones de cada dependencia.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS. Se basa en las operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.

TRAMITACIÓN DE DOCUMENTOS. Se trata del proceso técnico, administrativo y legal mediante el cual se entrega al Archivo Central (transferencia primaria) o al Archivo Histórico (transferencia secundaria), los documentos que han cumplido su tiempo de retención en la etapa de archivo de gestión o de archivo central respectivamente; implica un cambio en el responsable de la tenencia y administración de los documentos de archivo, que supone obligaciones del receptor de la transferencia, quien asume la responsabilidad integral sobre los documentos transferidos (Archivo General de la Nación, 2016).

PQRS: Este procedimiento aplica para las PQRSF presentadas por las diferentes atenciones en Salud prestadas por la IPS, desde la recepción de la solicitud hasta la evaluación del impacto de la atención y su mejora continua.

PETICIÓN: Es cualquier actuación del Ciudadano o Usuario que se dirige a la IPS con el propósito de requerir su intervención en un asunto en concreto.

QUEJA: Es la manifestación de No-Conformidad, insatisfacción, desagrado o descontento que un Ciudadano o Usuario pone en conocimiento a la IPS por conductas irregulares realizadas por empleados en cumplimiento de sus funciones o por particulares que tiene a su cargo la prestación de servicios de salud

RECLAMO: Es una exigencia presentada por cualquier Ciudadano o Usuario ante la ausencia irregular o mala prestación de un servicio, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una actividad de la IPS

SUGERENCIA: Es una proposición, insinuación, indicación o propuesta que se presenta con el objetivo de sugerir una acción para adecuar o mejorar algún servicio, producto o proceso la IPS

FELICITACIÓN: Aportes positivos que realiza el cliente orientado a la IPS.

4. RECURSOS:

RECURSO	DESCRIPCIÓN
Talento humano	Personal de atención al usuario.
Insumos	Orden de servicios, copia de historia clínica, consentimiento informado, recibido de atención, paquete de atención, factura de venta.
Equipos Tecnológicos	Equipos de cómputo, software de facturación, servicio de internet, teléfonos.
Otros insumos	Equipos de oficina, útiles y papelería

5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Recepción de documentos.	La Unidad de atención al usuario, recibe los documentos de forma segura y organizada por parte de los usuarios y pacientes que solicitan los servicios en OTOC S.A.	Atención al usuario.	NA
2. Verificación de documentos.	Por medio de la revisión de los documentos, se verifica la autenticidad de los mismos, que estén completos, en buen estado y que vengan firmados por los responsables y áreas competentes para su procedimiento.	Atención al usuario.	NA
3. Producción y trámite de los documentos.	Luego de recibidos y verificados los documentos, estos se encaminan de la Unidad de atención al usuario a la Unidad de facturación quienes se encargan de revisar, radicar, gestionar y hacer el cobro pertinente. En el caso que el paquete no este completo, se realiza la devolución del mismo a la Unidad de atención al usuario para que sea organizada correctamente con sus respectivos soportes, esto queda debidamente registrado. Por consiguiente, se producen los documentos de facturación para las admisiones y cuentas de cobro recibidas anteriormente; de este modo, se ingresa al módulo asistencia del sistema integral de seguridad social (SISS) pestaña facturación/ cuentas de cobro, se digita la admisión y se genera la factura; se debe validar que la admisión que se digita en sistema concuerde con la admisión física y que la autorización digitada en sistema concuerde con la autorización física expedida por la EAPB. Para los casos de contratación Global prospectivo (PGP) no requiere autorización física, se realiza impresión de las facturas de acuerdo con cada contrato y/o cargue de la EAPB así:	Unidad de atención al usuario, admisión y Facturación .	Software SISS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	• Se imprimen dos (2) facturas de las cuales una se radica en la entidad contratante y la otra como soporte de radicación para la IPS en los casos en que la radicación sea física. Para la facturación de los contratos PGP se imprimen tres (3) copias, dos para las EAPB una para la IPS. • Se organizan las facturas con sus respectivos soportes, se escanean y se guardan en el sistema y se envían los originales para radicar en la entidad contratante. Las copias deberán ser archivadas en sus respectivas cajas por orden marcadas por mes y año en el archivo físico de la institución.		
4. Organización y archivo de los documentos.	Organización, verificación y radicación de los documentos en el sistema (Gestión de documentos físicos y digitales). • Se realiza validación de lo facturado. • Se elabora oficio remisorio relacionando las facturas para ser entregadas, las facturas y sus soportes son empaquetadas de acuerdo con lo estipulado en el contrato de cada entidad. • Cada paquete y sus respectivas copias son entregadas al mensajero quien los transporta físicamente a cada entidad y regresa con las copias y su respectivo sello de recibido. • Las facturas con sello de radicación son entregadas al facturador quien digita la fecha de radicación en el sistema así se da por “radicados”. • Para el caso de las EAPB que no radican de inmediato facturación deberá registrar en el formato facturación pendiente por radicar las cuentas de cobro pendiente y hará seguimiento por lo menos una vez a la semana de esta radicación. • Las facturas físicas cuyas radicaciones	Unidad de atención al usuario y facturación.	Oficio remisorio.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSA BLE	REGISTRO																
	electrónicas se deben agrupar y archivar con copia de la relación de los números de radicados electrónicos entregados por la EAPB. •En el sistema queda registrado la relación de las facturas radicadas para gestión de cobro por parte de la Unidad de contabilidad.																		
5. PQRS	En esta sección los usuarios de la IPS pueden formular de manera respetuosa su petición, queja, reclamo, felicitación o denuncia, la cuales serán tramitadas a los encargados de atención al usuario, quienes se encargan de éstas. Se tendrán los siguientes períodos de tiempo para dar la respuesta respectiva: <table> <tr> <td>Solicitud</td> <td>Días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Petición de consulta:</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Petición de documentos</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Petición de información</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Quejas</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Reclamos</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Sugerencias</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Denuncias:</td> <td>15</td> </tr> </table>	Solicitud	Días hábiles	Petición de consulta:	30	Petición de documentos	10	Petición de información	10	Quejas	15	Reclamos	15	Sugerencias	15	Denuncias:	15	Atención al usuario.	Unidad de atención al usuario.
	Solicitud	Días hábiles																	
	Petición de consulta:	30																	
	Petición de documentos	10																	
	Petición de información	10																	
	Quejas	15																	
	Reclamos	15																	
	Sugerencias	15																	
	Denuncias:	15																	

6. DOCUMENTOS Y/O FORMATOS RELACIONADOS

Orden de servicios, copia de historia clínica, consentimiento informado, recibido de atención, paquete de atención, factura de venta, Rips, cuenta por cobrar.

7. INDICADORES DE GESTIÓN

- Total, de facturas realizadas en el periodo.
- Admisiones pendientes por facturar en el periodo.
- Numero de documentos tramitados.
- Numero de usuarios y pacientes atendidos.

8. CONCLUSIONES

El procedimiento diseñado de gestión documental y archivo en la Unidad de atención al usuario permitirá que OTOC S.A.S. garantice el correcto manejo de los documentos y los archivos de la empresa de manera confiable y segura para la preservación de los documentos y archivos de esta Unidad.

Sumado a esto, la creación del procedimiento de gestión documental representa una mejor estandarización en la IPS para la eficiencia en la tramitación de los documentos y efectividad en la prestación del servicio.

Como estudiante de Administración en Salud esta práctica permitió ampliar los conocimientos en gestión documental y archivo, teniendo en cuenta los documentos que se manejan en la Unidad de Atención al Usuario y las etapas que contempla el procedimiento que se realiza en articulación con otras unidades para la prestación del servicio.

9. RECOMENDACIONES

- Implementar el procedimiento diseñado de gestión documental y archivo para la efectividad del servicio en la Unidad de Atención al Usuario.
- Realizar un buen manejo de los archivos y documentos; de manera de organizar, verificar y clasificar los documentos y archivos de acuerdo con su importancia, urgencia, orden, entre otros para archivar los documentos.
- Mantener el orden y la organización en los archivos de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuerdo 46 de 2000. Función Pública. Por el cual se establece el procedimiento para la eliminación documental. 44.039 del 11 de Junio de 2000.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6279>
- Alcaldía de Bogotá. (2018). Primera versión del procedimiento de producción documental en cumplimiento del Decreto 1080 de 2015.
<http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/procedimientos/gdi-gpd-p003.pdf>
- Alcaldía mayor de Bogotá. (2020). Programa de gestión documental -PGD secretaria distrital de salud.
http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Prog_Gestion_Documental.pdf
- Archivo General de la Nación. (2003). Respuesta sobre Gestión de Archivo en empresa privada.
https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/conceptostecnicos/2015/SUBGPD/Radicado_2-2015-05908.pdf
- Archivo General de la Nación. (2016). Política Pública de Archivos.
https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/2_Politica_archivistica/PolíticasPublicasdeArchivo_V2.pdf
- Alonso, JA, Montserrat, G., Lloveras, MR, Ebla, M., & Documental, G. (septiembre -diciembre 2007). La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. www.rclis.org. [http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras - La norma ISO 15489.pdf](http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-_La_norma_ISO_15489.pdf)

Beltrán, C., (2015). Concepto técnico diagnostico integral de archivos. Archivo general de la nación.

https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/conceptostecnicos/2015/SUBATPA/Radicado_2-2015-07568.pdf#:~:text=El%20Diagn%C3%B3stico%20Integral%20de%20Archivo,Art%C3%ADculo%202.8.7.1.13.

Castillo, P.C.A. y Castillo D.F.A. (2008). Diseño de un modelo de gestión documental para la unidad nacional de tierras rurales – UNAT. (Trabajo de grado) Pontificia Universidad Javeriana.

<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/5099>

Decreto 124 de 2016. [Presidencia de la República]. “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Enero 26 de 2016. D.O. No. 49.767.

Decreto 2578 de 2012. [Presidencia de la República]. Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la Red Nacional de Archivos, se deroga el Decreto número 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los archivos del Estado. Diciembre 13 de 2012. D.O. No. 48643.

Dominguez, (2017). Apoyo al sistema de gestión documental y al proceso de correspondencia del departamento administrativo y financiero de la dirección de impuestos y aduanas nacionales Dian seccional Barrancabermeja. (Trabajo de grado). Del repositorio institucional de la Universidad Cooperativa de Colombia

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12811/1/2017_apoyo_sistema_gesti%C3%B3n.pdf

Fernández, L. (2001). Gestión documental. Instituto de estudios superiores en administración. Caracas, Venezuela.

<http://www.sociedadelainformacion.com/12/Gestion%20Documental.pdf>

Fonvalmed. (2019). Manual procedimiento recepción y distribución interna de documentos. Alcaldía de Medellín. <https://fonvalmed.gov.co/wp-content/uploads/2019/03/Manual-de-procedimientos-consultas-y-pr%C3%A9stamo-de-documentos.pdf>

Ibáñez, A., (2021). Actualización del Sistema Gestión Documental y Actividades de Apoyo al Sistema de Gestión Integral en la Empresa Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. universidad de Córdoba. <https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/4200>

ICONTEC. (2022). Certificación ISO 27001, Sistemas de Gestión de seguridad de la información. https://www.icontec.org/eval_conformidad/certificacion-iso-27001-sistemas-de-gestion-de-seguridad-de-la-informacion-2/

IMSALUD. (2019). ABC Ley 1581 de 2012 Protección de Datos Personales. <https://www.imsalud.gov.co/web/sin-categoria/abc-ley-1581-de-2012proteccion-de-datos-personales/>

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Enero 18 de 2011. D.O. No. 47.956 http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Julio 12 de 2011. D. O. No. 48128. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43292>

Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Octubre 17 de 2012. D.O. No. 48.587.

<https://ezproxyucor.unicordoba.edu.co:2073/#search/jurisdiction:CO/ley+1581+de+2012/WW/vid/404685117>

Ley 1755 de 2015. Por la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título. Recuperado de:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334>

Ley 527 de 1999. Por medio de la cual se dicta la ley se dicta la vigencia expresa y control de Sentencias de Constitucionalidad. 21 de agosto de 1999, D.O. No. 43.673.
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0527_1999.html

Ley 594 de 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Julio 14 de 2000. D.O. No. 44.093.
<https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de-2000/>

Lobato, C. (2021). Diagnóstico integral de archivos correspondiente al ejercicio 2021. Secretaria de educación. Puebla, México. Consejo de Ciencia y Tecnología del Estado de Puebla CONCYTEP.
http://www.concytep.gob.mx/wp-content/uploads/2021/03/DIAGNOSTICO_INTEGRAL_DE_ARCHIVOS_CONCYTEP_2021.pdf

Majul, J., (2020). mejora del proceso de gestión documental en el área de archivo del instituto de investigaciones biológicas del trópico (iibt). (Trabajo de grado). Del repositorio institucional de la Universidad de Córdoba.
<https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/3687/MajulFern%c3%a1ndezJos%c3%a9Angel.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Molano, J. (2017) . Implementación de un sistema de gestión documental en la asociación Asproleche Q.V.C. de Santa Rosa de Viterbo. (Trabajo de grado). Universidad Tecnológica y Pedagógica de Colombia.
https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2611/1/TGT_1224.pdf

Norma Técnica Colombiana ISO 9001(ICONTEC). (2015). Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Colombia: Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001. ICONTEC, septiembre 23 de 2015.

Ministerio del Interior. (2013). Quejas y Sugerencias. <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/participacion->

Pacheco., L. (2022). Creación de manual de gestión documental-organización y manejo de l0061 organización producida por la entidad. (Trabajo de grado). Repositorio institucional de la Universidad de Córdoba. https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/4998/pacheco_pachecoluisfernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pastrana, M., (2021). Diseño de un plan de mejoramiento al proceso de gestión documental en el área de tesorería de la Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge, CVS. (Trabajo de grado). Repositorio institucional de la Universidad de Córdoba. https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/6321/pastrana_herreramairaalejandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Real Academia Española RAE., (s, f). Prueba documental. <https://dpej.rae.es/lema/prueba-documental>

Resolución 1995 de 1999. [Ministerio de Salud]. Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica. Julio 8 de 1999. D.O. No. 43.655 https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201995%20DE%201999.pdf

Resolución 3687 de 2016. [Ministerio de Salud y Protección Social]. Por la cual se reglamenta el tramite de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-3687-de-2016.pdf>

Resolución 375 de 2020. . [Ministerio de Salud y Protección Social]. Por la cual se establece el aseguramiento de los sistemas de información electrónica. Diario Oficial No. 51.276 de 3 de abril 2020.
https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion_i_gac_0375_2020.htm

Resolución 839 de 2017. [Ministerio de Salud y Protección Social y Ministerio de Cultura]. Por la cual se modifica la Resolución número 1995 de 1999 y se dictan otras disposiciones. Marzo 23 de 2017. D.O. No. 50.185
https://jurinfo.jep.gov.co/normograma/compilacion/docs/resolucion_minsaludps_0839_2017.htm

Suplimed. (2019). Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Recuperado de: <https://www.suplimed.com.co/wp-content/uploads/2020/09/PSI-IPS019-Procedimiento-de-Peticiones-Quejas-Reclamos-y-Sugerencias.pdf>

Universidad de Antioquia. (23 de marzo de 2018). Procedimiento para tramitar documentos en unidades académicas y administrativas.
<http://file:///C:/Users/User/Downloads/SG-GD-PR-03.pdf>

Universidad Nacional de Córdoba. (s.f.). La organización de los documentos de archivo. <http://radtgu.eco.catedras.unc.edu.ar/la-organizacion-de-los-documentos-de-archivo/>

Universidad Oberta de Catalunya (UOC). (s,f). qué es un sistema de gestión documental. (SGD). <https://www.uoc.edu/portal/es/arxiu/gestio-documental/que-es/index.html>

ANEXOS

Anexo 1

Formato de entrevista y consentimiento informado.

Estimado funcionario/a, el programa de Administración en Salud de la Universidad de Córdoba, viene adelantando el diseño de procedimiento de la gestión documental en la Unidad de Atención al Usuario como trabajo de grado de la estudiante Saidy Patricia Pérez Pérez bajo la dirección de la profesora Elvira Durán Rojas. Necesitamos de su participación a responder esta entrevista que permitirá ser insumo para cumplir con este diseño. Las respuestas de esta encuesta fueron formuladas y analizadas con exclusivos fines académicos, y en términos de confidencialidad, tratamiento de datos y privacidad, de acuerdo a los cuatro principios éticos básicos (respeto a las personas, la beneficencia, la no maleficencia y la justicia) que indica la Resolución 08430 del Ministerio de Salud y Protección Social, 1999, art.11, 14 y 15, la Ley 1581 de 2012, Decreto Nacional 1377 de 2013, Acuerdo 045 de 2018 de la Universidad de Córdoba y demás normas vigentes que regulan la materia. Su participación es libre y voluntaria, no genera ningún beneficio económico; en el momento que desee, puede retirarse y dejar de participar en el estudio sin que por ello se creen perjuicios. Para ello, en el momento que desee puede dejar de participar. De la misma manera, se resalta la importancia de suministrar la información con precisión y total veracidad. De antemano, agradecemos por su tiempo, gentileza y colaboración.

Yo, _____ (Nombres completos)
identificado(a) con cédula de ciudadanía _____ de
_____, en calidad de funcionario de la Unidad
_____ de OTOC confirmo que entendí la finalidad de este
cuestionario, se me ha proporcionado los medios para aclarar cualquier inquietud
al respecto y con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna, por lo cual

acepto de manera voluntaria participar en este estudio y estoy de acuerdo que de forma anónima se haga uso de los datos recopilados para su procesamiento y posterior reporte, además comprendo que soy libre de continuar o retirarme en el momento que desee. Teniendo en cuenta mi aceptación, procedo a firmar y responder la siguiente encuesta:

Firma: _____ Fecha: _____

Unidad _____

A continuación, le agradecemos responder a estas preguntas, pedimos permiso para grabar su participación.

1. ¿Qué documentos se manejan en su unidad?
2. Indique los documentos que recibe en esta unidad ¿qué actividades hacen con estos documentos? Explique el paso a paso.
3. Indique los documentos que se generan en esta unidad ¿qué actividades hacen con estos documentos? Explique el paso a paso.
4. Para la organización de los archivos, según lo que realizan en OTOC ¿cuál es el paso que ustedes realizan?
5. ¿Qué cargos participan como responsables de estos documentos?

Hemos terminado, agradecemos su colaboración, en caso de requerir alguna aclaración sobre esta entrevista se le hará saber.

Anexo 2

Evidencia del desarrollo de las entrevistas en las diferentes unidades.

Área de Atención al Usuario.

Firma: [Firma] Fecha: 16/11/22.
Unidad Atención al Usuario.

A continuación, le agradecemos responder a estas preguntas, pedimos permiso para grabar su participación.

- ✓ 1. ¿Qué documentos se manejan en su unidad?
- ✓ 2. Indique los documentos que recibe en esta unidad ¿qué actividades hacen con estos documentos? Explique el paso a paso.
- ✓ 3. Indique los documentos que se generan en esta unidad ¿qué actividades hacen con estos documentos? Explique el paso a paso.
- ✓ 4. Para la organización de los archivos, según lo que realizan en OTOC ¿cuál es el paso que ustedes realizan?
- ✓ 5. ¿Qué cargos participan como responsables de estos documentos?

Hemos terminado, agradecemos su colaboración, en caso de requerir alguna aclaración sobre esta entrevista se le haré saber.

Respuesta.

1º R// "Autorizaciones para prestación de servicios por OTOC, historias clínicas, fotocopias de documentos de identidad de usuarios, autorizaciones y orden si se requieren."

2º R// "los documentos que se reciben en esta unidad son autorizaciones de las entidades con que tenemos contratación para la prestación de los servicios. Para posteriormente admitirlos y entregar a facturación, con sus soportes adjuntos (copia del documento identidad si lo requiere, soporte de la atención prestada por la IPS)."

3º R// "Los documentos que se generan en la Unidad de admisiones por cada atención de los servicios prestados a los usuarios en OTOC, se realiza posterior revisión que cumplan con lo exigido por cada entidad con que tenemos contrato para su facturación y posterior cobro."

4º R// "Los pasos que se realizan desde la pandemia es la implementación del manejo de archivos digitales y algunos físicos así con la facilidad de acceder a la información de manera rápida en la red (en el caso de documentos archivados de manera digital)."

5º R// "Los cargos que participan como responsables de estos documentos son admissionistas y facturador."



Área Facturación

Firma: _____

Fecha: 16 NOV - 2022

Unidad facturación

A continuación, le agradecemos responder a estas preguntas, pedimos permiso para grabar su participación.

1. ¿Qué documentos se manejan en su unidad?
2. Indique los documentos que recibe en esta unidad ¿qué actividades hacen con estos documentos? Explique el paso a paso.
3. Indique los documentos que se generan en esta unidad ¿qué actividades hacen con estos documentos? Explique el paso a paso.
4. Para la organización de los archivos, según lo que realizan en OTOC ¿cuál es el paso que ustedes realizan?
5. ¿Qué cargos participan como responsables de estos documentos?

Hemos terminado, agradecemos su colaboración, en caso de requerir alguna aclaración sobre esta entrevista se le hará saber.

RESPUESTA.

1º R// "los documentos que se manejan en esta unidad son soportes de admisión (copias de identificación, autorización, resultado del procedimiento, facturas generadas, rips de facturas y cuentas de cobro)."

2º R// "Se reciben los soportes de las admisiones para proceder a realizar la factura."

3º R// "los documentos que se generan en esta unidad es la facturación de cada una de las admisiones, y cuentas de cobro."

4: R// "El paso que se realiza en UTOG para la organización de los archivos es donde se reciben los paquetes se verifican en la relación de pacientes pendientes por facturar y se realiza la factura, se organiza el rips de cada cuenta de cobro, al momento de recibir las facturas con sello de recibido se procede a radicarlas en el sistema."

5: R// "los cargos que participan como responsables de estos documentos son: Admisión, facturación y contabilidad."

