

|  |  |                            |                |
|--|--|----------------------------|----------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> | Fecha: 31 de marzo de 2020 | Código:        |
|  | <b>MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS</b>      |                            | Página 1 de 14 |

## 1. INTRODUCCION.

Mediante la aplicación de la normatividad vigente y los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función pública y el Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones se ha realizado el proceso de revisión, priorización y avance en la implementación de la racionalización de los trámites y/o servicios habilitados y ofertados por la institución, acorde con el propósito misional de prestar servicios de salud cada vez más cercanos y ágiles a los usuarios de su área de influencia que se traduzcan en una eficiente gestión.

Presentamos el manual de los principales trámites de servicio y atención al usuario con el propósito de socializar el proceso y lograr la racionalización de los más importantes y que se genere un elemento de valor en la atención al usuario.

## 2. OBJETIVO.

Establecer y divulgar los trámites para la atención al ciudadano en la ESE HSJM que le permita acceder con facilidad y oportunidad a los servicios ofrecidos en cumplimiento de la misión institucional.

## 3. ALCANCE.

Aplica para todos los trámites vigentes para la atención al ciudadano en la E.S.E HSJM.

## 4. DEFINICIONES

**Acuerdos de Niveles de servicio:** Compromiso que busca fijar los niveles de atención y entrega de los productos y servicios a los usuarios, teniendo en cuenta la disponibilidad del servicio, oportunidad, calidad del producto, nivel de satisfacción del cliente, cobertura de atención, horarios de atención o minutos de espera en cola. Pueden estar definidos por las leyes, la política de calidad o por iniciativa de la entidad. Es un mecanismo por medio del cual las entidades miden su misión, centrada en el usuario.

**Automatización:** Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites.

**Cadena de trámites:** A partir de las necesidades identificadas por los ciudadanos se genera un contacto ciudadano-Estado que se resuelve mediante la ejecución de trámites. La relación que se establece entre estos trámites en función de los requisitos exigidos para su realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites o servicios prestados por otras entidades, genera las cadenas de trámites. Esta relación puede darse intra e intersectorial, ya sea entre entidades del Estado o con particulares que desempeñan funciones administrativas.

|   |        |                            |
|---|--------|----------------------------|
| Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |
| Aprobado: Gerente                                 | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |

|  |  |                            |                |
|--|--|----------------------------|----------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> | Fecha: 31 de marzo de 2020 | Código:        |
|  | <b>MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS</b>      |                            | Página 2 de 14 |

**DAFP:** Departamento Administrativo de la Función Pública.

**DNP:** Departamento Nacional de Planeación.

**Formato Integrado-FI:** Registro electrónico que contiene la información general, condiciones o requisitos de un trámite u otro procedimiento administrativo de cara al usuario - OPA para hacerlo exigible al ciudadano, contenido en el SUIT.

**Formulario único nacional de solicitud de trámites:** definido oficialmente y adoptado mediante norma, el cual es de obligatoria utilización y aplicación en el territorio nacional. Deben estar disponibles para el usuario de forma gratuita y oportuna en medio electrónico. Su modificación solo puede ser realizada mediante otra norma. Este formulario puede ser utilizado por varias instituciones que soliciten información de la misma naturaleza.

**Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites (GRAT):** Instancia consultiva para el Departamento Administrativo de la Función Pública en materia de trámites.

**Indicador:** Es la valoración de una o más variables que informa sobre una situación y soporta la toma de decisiones, es un criterio de medición y de evaluación cuantitativa o cualitativa.

**Interoperabilidad:** Asociada a compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc.

**Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):** ordenado en el Decreto 1499/2017.

**MINTIC:** Ministerio de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

**Optimización:** Conjunto de actividades o iniciativas de racionalización o simplificación administrativas que componen las mejoras propuestas para una cadena de trámites.

**Otro Procedimiento Administrativo (OPA):** Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de éste se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

|   |        |                            |
|---|--------|----------------------------|
| Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |
| Aprobado: Gerente                                 | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |

|  |  |                            |                |
|--|--|----------------------------|----------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> | Fecha: 31 de marzo de 2020 | Código:        |
|  | <b>MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS</b>      |                            | Página 3 de 14 |

## 5. PRESENTACION INSTITUCIONAL.

### 5.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

El direccionamiento estratégico avalado por la Gerencia y su equipo directivo es el siguiente:

#### Misión:

Somos una empresa social del estado de mediana y alta complejidad que presta servicios de salud a la población del departamento de Córdoba y su área de influencia, con un equipo tecnológico y humano altamente calificado, con enfoque científico, universitario e investigativo, garantizando una atención integral, con calidad y trato humanizado, en armonía con el medio ambiente.

#### Visión:

Seremos en el 2025 la mejor empresa social del estado prestadora de servicios de salud, con altos estándares de calidad apuntando a la acreditación.

#### Principios:

- 1. Calidad:** Garantizar atención efectiva, oportuna, especializada, humanizada y continua, mediante la utilización de procedimientos técnicos - científicos.
- 2. Eficiencia:** Garantizar una atención eficiente. Ya que contamos con talento humano calificado, adecuados recursos tecnológicos, combinados con la optimización de los recursos materiales y financieros.
- 3. Equidad:** Entendida como la atención a los Usuarios, en la medida en que los determinen sus necesidades particulares de salud, las disposiciones que rigen la seguridad social en salud y los recursos institucionales, sin que medien otros criterios que condicionen la atención o discriminen la población.
- 4. Humanización:** Para la ESE Hospital San Jerónimo el cuidado de sus pacientes está enmarcado no solamente en su enfermedad, sino también en brindar una excelente atención humana, que incluye acompañamiento asistencial, educativo y de soporte a la familia.
- 5. Sostenibilidad:** Aumentar sustancialmente la financiación de la ESE satisfaciendo sus necesidades de las áreas asistenciales y administrativas, logrando un equilibrio financiero y social.
- 6. Trabajo en Equipo:** Unir el esfuerzo con quienes participan en los procesos y actividades sin excepción, con armonía, cooperación, compromiso y

|   |        |                            |
|---|--------|----------------------------|
| Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |
| Aprobado: Gerente                                 | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |

|  |  |                            |                |
|--|--|----------------------------|----------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> | Fecha: 31 de marzo de 2020 | Código:        |
|  | <b>MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS</b>      |                            | Página 4 de 14 |

responsabilidad compartida para multiplicar el logro de resultados en busca de los objetivos y metas comunes.

7. **Integralidad:** Los servicios de tecnologías de salud deben ser suministrados de manera completa para prevenir, paliar o curar la enfermedad con independencia de origen de la enfermedad o condición de salud.
8. **Oportunidad:** La prestación de servicios y tecnologías de salud, deben proveerse sin dilataciones.

#### Valores:

1. **Humanismo:** Brindo un trato cálido, humano y con empatía a todos.
2. **Honestidad:** Hago lo correcto de manera razonable, recatada, justa, coherente y sin engaños.
3. **Responsabilidad:** Cumplo con mis funciones de la mejor manera, con compromiso y amor por mi trabajo.
4. **Compromiso:** Cumplo con mis funciones de manera correcta, eficiente y transparente.
5. **Respeto:** Enmarco mis actuaciones en un trato considerado sin agravios, ofensas o perjuicios a los demás.
6. **Solidaridad:** Aporto mi conocimiento, trabajo y habilidades para conseguir un fin común.
7. **Lealtad:** Actuar con transparencia, rectitud, responsabilidad y profesionalismo en respuesta a la confianza depositada en la persona por la empresa.

## 5.2 PORTAFOLIO DE SERVICIOS



**URGENCIAS 24 / 7**

**NUESTRA URGENCIA**

*#Unidos Trabajando por el Hospital San Jerónimo*

**SERVICIOS**

- ☉ Urgencia Pediátricas
- ☉ Urgencia Ginecobstétricas
- ☉ Urgencia Adulto

**CAPACIDAD INSTALADA**

- ☉ 04 - Consultorios Médicos
- ☉ 30 - Camillas Obs Urg Adultos
- ☉ 16 - Camillas Obs Urg Pediátricas
- ☉ 09 - Camas Trabajo de Parto
- ☉ 02 - Salas de Partos





|   |        |                            |
|---|--------|----------------------------|
| Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |
| Aprobado: Gerente                                 | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |

#Unidos Trabajando en el Hospital San Jerónimo

## Hospitalización Adultos y Pediátrica



**Hospitalización General Adultos**  
174 Camas de Hospitalización



**Pediatría**  
28 Camas Pediatría  
13 Camas Lactantes  
08 Cunas Neonatales



**Hospitalización Ginecobstetricia**  
43 Camas de Hospitalización



**UCI Adultos**  
14 Camas





9

#Unidos Trabajando en el Hospital San Jerónimo

## Hospitalización

**PROGRAMAS INSTITUCIONALES**



Programa Clínica de Heridas



Programa Madre Canguro



**HSJM**  
ERES NUESTRA PRIORIDAD  
Seguridad del Paciente

**ESPECIALIDADES CLÍNICAS**

- Medicina Interna
- Pediatría
- Medicina Crítica
- Dermatología
- Neurología
- Cardiología
- Neurología Pediátrica

10

#Unidos Trabajando en el Hospital San Jerónimo

## CIRUGÍA

**ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS**

- ⊙ Cirugía General
- ⊙ Cirugía Ginecológica y Obstetricia
- ⊙ Cirugía Neurocirugía
- ⊙ Cirugía Oftalmológica
- ⊙ Cirugía Ortopédica
- ⊙ Cirugía Pediátrica
- ⊙ Cirugía Plástica
- ⊙ Cirugía Vasculer
- ⊙ Cirugía Otorrinolaringología




**CAPACIDAD INSTALADA**



**04** Quirófanos para Cirugía Programada



**01** Quirófano para Ginecología y Obstetricia



**01** Quirófano de Urgencias

- ⊙ Cirugías de Urgencias: 24 Horas.
- ⊙ Cirugía Programada: 07:00 am – 07:00 pm

11

|   |        |                            |
|---|--------|----------------------------|
| Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |
| Aprobado: Gerente                                 | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |

|   |  |                            |                |
|---|--|----------------------------|----------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> | Fecha: 31 de marzo de 2020 | Código:        |
|   | <b>MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS</b>      |                            | Página 6 de 14 |

**APOYO DIAGNÓSTICO**

#Unidos Trabajando en el Hospital San Jerónimo



Cardiovascular  
 Rayos X  
 Ecografía  
 Tomografía  
 Lab. Clínico  
 Banco de Sangre  
 Lab. De Patología

12

**APOYO DIAGNÓSTICO**

#Unidos Trabajando en el Hospital San Jerónimo



Electrocardiograma  
 Pruebas de Esfuerzo  
 Ecocardiograma  
 Mapa

**CÁRDIO**  
  
**DIAGNÓSTICO**

13

**SERVICIO FARMACÉUTICO**

Atención las 24 Horas

#Unidos Trabajando en el Hospital San Jerónimo



Farmacia Central  
 Farmacia Satélite Urgencias  
 Farmacia Satélite Cirugía

Terapia Física y Respiratoria  
 Esterilización

**Servicios Adicionales de Lavandería y Cocina**

14

|   |        |                            |
|---|--------|----------------------------|
| Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |
| Aprobado: Gerente                                 | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |

|   |  |                            |                |
|---|--|----------------------------|----------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> | Fecha: 31 de marzo de 2020 | Código:        |
|   | <b>MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS</b>      |                            | Página 7 de 14 |



## 6. INVENTARIO DE TRÁMITE

### 6.1 Asignación de cita para la prestación de servicios en salud

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Nombre del Trámite</b> | Asignación de cita para la prestación de servicios en salud  |
| <b>Descripción</b>        | Trámite para garantizar el acceso a la atención de consulta médica especializada.  |
| <b>Normatividad</b>       | <p>Ley 962 de 2005 "Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.</p> <p>Ley Anti trámites Art. 123 Decreto-Ley 019 de 2012 "Las Entidades Promotoras de Salud, EPS, deberán garantizar la asignación de citas de medicina general u odontología general, sin necesidad de hacer la solicitud de forma presencial y sin exigir requisitos no previstos en la Ley.</p> |

|   |        |                            |
|---|--------|----------------------------|
| Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |
| Aprobado: Gerente                                 | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |

|   |  |                            |                |
|---|--|----------------------------|----------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> | Fecha: 31 de marzo de 2020 | Código:        |
|   | <b>MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS</b>      |                            | Página 8 de 14 |

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Requisitos</b>                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento de identidad original de acuerdo a la edad (obligatorio).</li> <li>2. Nombres y apellidos completos.</li> <li>3. Dirección de residencia actual.</li> <li>4. Teléfonos de contacto.</li> <li>5. Correo electrónico.</li> <li>6. Nombre del profesional que lo atiende o que desea que lo atienda (opcional).</li> </ol> |
| <b>Costo</b>                        | No tiene ningún costo con autorización de EPS. Para particulares la tarifa es SOAT pleno.   |
| <b>Tiempo de Respuesta</b>          | Hasta dos (2) días.   |
| <b>Procedimiento</b>                | <b>Página Web:</b><br>1.  |
| <b>Lugar</b>                        | E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería   |
| <b>Dirección</b>                    | Carrera 14 No. 22 - 200   |
| <b>Formatos Descargables</b>        | Ficha de Asignación de Cita Medica  |
| <b>Correo Electrónico</b>           | <a href="mailto:pqr@esesanjeronimo.gov.co">pqr@esesanjeronimo.gov.co</a> – <a href="mailto:atencionusuario@esesanjeronimo.gov.co">atencionusuario@esesanjeronimo.gov.co</a>   |
| <b>Sitio Web</b>                    | <a href="http://www.esesanjeronimo.gov.co">www.esesanjeronimo.gov.co</a>  |
| <b>Fecha de Actualización</b>       | 31 de Enero de 2020   |
| <b>Responsable de Actualización</b> | Profesional Especializado Unidad Estratégica de Negocio Ambulatorios - Coordinador de Consulta Médica Especializada   |

## 6.2 Certificado de Experiencia Laboral.

|                           |                                    |
|---------------------------|------------------------------------|
| <b>Nombre del Trámite</b> | Certificado de Experiencia Laboral |
|---------------------------|------------------------------------|

|   |        |                            |
|---|--------|----------------------------|
| Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |
| Aprobado: Gerente                                 | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |

|   |  |                            |                |
|---|--|----------------------------|----------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> | Fecha: 31 de marzo de 2020 | Código:        |
|   | <b>MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS</b>      |                            | Página 9 de 14 |

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Descripción</b>         | Trámite para la solicitud y expedición del Certificado de Experiencia Laboral en la E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería.  |
| <b>Normatividad</b>        | El Decreto <a href="#">785</a> de 2005 <sup>1</sup> señala:<br><br><b>“ARTÍCULO 12. CERTIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA.</b> <i>La experiencia se acreditará mediante la presentación de constancias escritas, expedidas por la autoridad competente de las respectivas instituciones oficiales o privadas. Cuando el interesado haya ejercido su profesión o actividad en forma independiente, la experiencia se acreditará mediante declaración del mismo.</i>  |
| <b>Requisitos</b>          | Este trámite lo podrá solicitar directamente en la oficina Jurídica de la ESE HSJM.<br><br>Los Documentos que se requieren para la expedición son: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diligenciamiento del formato de solicitud de certificado laboral.</li> <li>2. Radicar el respectivo formato en el área de archivo de la ESE HSJM.</li> </ol>   |
| <b>Costo</b>               | \$ 2.000.00   |
| <b>Tiempo de Respuesta</b> | Hasta 5 días.   |
| <b>Procedimiento</b>       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acercarse a la oficina jurídica de la ESE HSJM y solicitar el formato de solicitud de certificado laboral o descargarlo de la página web institucional.</li> <li>2. Diligenciar la solicitud de certificado laboral.</li> <li>3. Realizar el pago respectivo en la caja institucional.</li> <li>4. Radicar en la ventanilla única de archivo de la ESE o enviarla a través del correo institucional <a href="mailto:pgrsf@esesanjeronimo.gov.co">pgrsf@esesanjeronimo.gov.co</a> con el respectivo soporte de pago.</li> <li>5. El área de jurídica de la ESE HSJM hace la respectiva verificación de soportes y procede a realizar el respectivo certificado laboral.</li> <li>6. Se envía en medio magnético al correo establecido en la solicitud de certificación laboral.</li> </ol> |
| <b>Lugar</b>               | E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería   |
| <b>Dirección</b>           | Carrera 14 No. 22 - 200   |

|   |        |                            |
|---|--------|----------------------------|
| Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |
| Aprobado: Gerente                                 | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |

|   |  |                            |                 |
|---|--|----------------------------|-----------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> | Fecha: 31 de marzo de 2020 | Código:         |
|   | <b>MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS</b>      |                            | Página 10 de 14 |

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Formatos Descargables</b>        | Formato Solicitud de Certificación Laboral<br>Certificación Laboral   |
| <b>Correo Electrónico</b>           | <a href="mailto:pgrf@esesanjeronimo.gov.co">pgrf@esesanjeronimo.gov.co</a> – <a href="mailto:atencionusuario@esesanjeronimo.gov.co">atencionusuario@esesanjeronimo.gov.co</a> |
| <b>Sitio Web</b>                    | www.esesanjeronimo.gov.co   |
| <b>Fecha de Actualización</b>       | 31 de Enero de 2020   |
| <b>Responsable de Actualización</b> | Asesor Jurídico ESE HSJM  |

### 6.3 Copia de Certificado de Defunción.

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Nombre del Trámite</b>  | Certificación Certificado de Defunción.  |
| <b>Descripción</b>         | Trámite para solicitar certificación de certificado de defunción.  |
| <b>Normatividad</b>        | Ley 9 de 1979, Resolución 1346 de 1997, Decreto 1171 de 1997,  |
| <b>Requisitos</b>          | <p>Reunir los siguientes documentos:</p> <p>Cédula de ciudadanía o extranjería del fallecido.</p> <p>Para menores de 18 años y mayores de 7 años la tarjeta de identidad, y para menores de 7 años el registro civil de nacimiento.</p> <p>La causa de muerte debe ser natural.</p> <p>Solicitar el certificado en el área de epidemiología de la ESE Hospital San Jerónimo de Montería.</p> |
| <b>Costo</b>               | \$ 2.000 para los casos en que se requiera el certificado en físico y original.  |
| <b>Tiempo de Respuesta</b> | Hasta 5 días.  |
| <b>Procedimiento</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Para solicitar la copia del certificado de defunción el usuario realiza la solicitud diligenciando el link establecido para este aspecto en la</li> </ul>   |

|   |        |                            |
|---|--------|----------------------------|
| Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |
| Aprobado: Gerente                                 | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |

|   |  |                            |                 |
|---|--|----------------------------|-----------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> | Fecha: 31 de marzo de 2020 | Código:         |
|   | <b>MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS</b>      |                            | Página 11 de 14 |

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
|                                     | <p>pagina web de la ESE Hospital San Jerónimo de Montería.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe diligenciar un email personal para el envío de la respectiva certificación.</li> <li>• Se enviará respuesta en un término de tres días hábiles a la recepción de la solicitud.</li> <li>• En caso de solicitar la certificación del certificado de defunción en original, debe dirigirse a las instalaciones de la ESE Hospital San Jerónimo de Montería, al área de caja y pagar el respectivo valor.</li> <li>• Radicar la respectiva solicitud en el área de atención al usuario.</li> <li>• La solicitud se resolverá en el termino de tres días.</li> </ul> |
| <b>Lugar</b>                        | E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería   |
| <b>Dirección</b>                    | Carrera 14 No. 22 - 200   |
| <b>Formatos Descargables</b>        | Documento resultado de laboratorio.   |
| <b>Correo Electrónico</b>           | <a href="mailto:pgrf@esesanjeronimo.gov.co">pgrf@esesanjeronimo.gov.co</a> – <a href="mailto:atencionusuario@esesanjeronimo.gov.co">atencionusuario@esesanjeronimo.gov.co</a>   |
| <b>Sitio Web</b>                    | <a href="http://www.esesanjeronimo.gov.co">www.esesanjeronimo.gov.co</a>  |
| <b>Fecha de Actualización</b>       | 31 de Enero de 2020   |
| <b>Responsable de Actualización</b> | Epidemiologia   |

#### 6.4 Copia de Certificado de Nacido Vivo.

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>Nombre del Trámite</b> | Certificación Certificado de Defunción.                           |
| <b>Descripción</b>        | Trámite para solicitar certificación de certificado de defunción. |
| <b>Normatividad</b>       | Ley 9 de 1979, Resolución 1346 de 1997, Decreto 1171 de 1997,     |

|   |        |                            |
|---|--------|----------------------------|
| Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |
| Aprobado: Gerente                                 | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |



|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Requisitos</b>                   | Reunir los siguientes documentos:<br><br>Cédula de ciudadanía o extranjería del fallecido.<br><br>Para menores de 18 años y mayores de 7 años la tarjeta de identidad, y para menores de 7 años el registro civil de nacimiento.<br><br>La causa de muerte debe ser natural.<br><br>Solicitar el certificado en el área de epidemiología de la ESE Hospital San Jerónimo de Montería.   |
| <b>Costo</b>                        | \$ 2.000 para los casos en que se requiera el certificado en físico y original.   |
| <b>Tiempo de Respuesta</b>          | Hasta 5 días.   |
| <b>Procedimiento</b>                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Para solicitar la copia del certificado de defunción el usuario realiza la solicitud diligenciando el link establecido para este aspecto en la pagina web de la ESE Hospital San Jerónimo de Montería.</li><li>• Debe diligenciar un email personal para el envío de la respectiva certificación.</li><li>• Se enviará respuesta en un término de tres días hábiles a la recepción de la solicitud.</li><li>• En caso de solicitar la certificación del certificado de defunción en original, debe dirigirse a las instalaciones de la ESE Hospital San Jerónimo de Montería, al área de caja y pagar el respectivo valor.</li><li>• Radicar la respectiva solicitud en el área de atención al usuario.</li><li>• La solicitud se resolverá en el termino de tres días.</li></ul> |
| <b>Lugar</b>                        | E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería   |
| <b>Dirección</b>                    | Carrera 14 No. 22 - 200   |
| <b>Formatos Descargables</b>        | Documento resultado de laboratorio.   |
| <b>Correo Electrónico</b>           | <a href="mailto:pgrf@esesanjeronimo.gov.co">pgrf@esesanjeronimo.gov.co</a> – <a href="mailto:atencionusuario@esesanjeronimo.gov.co">atencionusuario@esesanjeronimo.gov.co</a>   |
| <b>Sitio Web</b>                    | <a href="http://www.esesanjeronimo.gov.co">www.esesanjeronimo.gov.co</a>  |
| <b>Fecha de Actualización</b>       | 31 de Enero de 2020   |
| <b>Responsable de Actualización</b> | Epidemiología   |

|   |        |                            |
|---|--------|----------------------------|
| Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |
| Aprobado: Gerente                                 | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |

|   |  |                            |         |
|---|--|----------------------------|---------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> | Fecha: 31 de marzo de 2020 | Código: |
|   | <b>MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS</b>      | Página 13 de 14            |         |

|   |        |                            |
|---|--------|----------------------------|
| Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |
| Aprobado: Gerente                                 | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |

|   |  |                            |                 |
|---|--|----------------------------|-----------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> | Fecha: 31 de marzo de 2020 | Código:         |
|   | <b>MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS</b>      |                            | Página 14 de 14 |

### CUADRO DE REVISIONES

| Versión | Elaboró  | Revisó  | Aprobó   |
|---------|--|---|--|
| 1       | <br>Planeación y Gestión de Calidad | <br>Gerencia | <br>Gerente |
|         |  |   |  |
|         |  |   |  |

### CONTROL DE COPIAS

| Versión | Tipo de Copia | Área o Sección                  | Fecha Elaboración | Fecha Revisión |
|---------|---------------|---------------------------------|-------------------|----------------|
| 1       | Controlada    | Planeación y Gestión de Calidad | 31/03/2020        | 31/03/2021     |
|         |               |                                 |                   |                |
|         |               |                                 |                   |                |

| Versión | Descripción del Cambio    |
|---------|---------------------------|
| 1       | Elaboración del documento |
|         |                           |
|         |                           |
|         |                           |

|   |        |                            |
|---|--------|----------------------------|
| Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |
| Aprobado: Gerente                                 | Firma: | Fecha: 31 de Marzo de 2020 |