





|   |   |               |
|---|---|---------------|
|    | Oficinas Misionales   | Código: 10600 |
|   | Proceso de Derechos de Petición   | Versión 2     |
|   | Formato Caracterización de Procesos   | Mayo 2017     |
| <p>Respuesta a peticiones que por su complejidad, requieren una trámite especial de consulta en los archivos entregados por el extinto I.S.S.</p> |   |               |
| <p><b>Aspectos Generales</b></p>  |   |               |
| Responsable:  | Proceso de Derechos de Petición, Unidad de Gestión Documental, áreas encargadas de atender derechos de petición.  |               |
| Objetivo:   | Definir los lineamientos para el trámite, seguimiento y control de las peticiones que, para ser atendidas de fondo, demandan una búsqueda detallada en las bases de datos y archivos físicos entregados al Patrimonio Autónomo de Remanentes por parte del extinto Instituto de Seguros Sociales, con el propósito de garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición.   |               |
| Alcance:  | Departamentos, unidades y oficinas que integran el PAR ISS en Liquidación. Peticionarios interesados en obtener información, certificaciones y documentación relacionada con el extinto I.S.S..   |               |
| Marco normativo:  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de Colombia, artículo 23</li> <li>• Ley 1437 de 2011, Título II, Capítulo I, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"</li> <li>• Ley 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."</li> <li>• Contrato de Fiducia Mercantil 015 de 2015</li> </ul>  |               |
| Definiciones  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Derecho de petición:</b> El derecho de petición es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.</li> <li>• <b>Solicitud de Información:</b> El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de ser orientado e informado acerca de un asunto concreto o de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a una entidad y sus distintas dependencias.</li> <li>• <b>Peticiones de documentos:</b> Petición o solicitud de entrega de copias de los documentos de carácter público, sin perjuicio de las previsiones relacionadas con la reserva de documentos y con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley para la expedición de copias. El usuario podrá obtener fotocopias, a su costa, de acuerdo con las tarifas fijadas para el efecto por el Patrimonio.</li> <li>• <b>Requerimiento petición incompleta:</b> Opera cuando una petición ya</li> </ul> |               |

|   |                                | Oficinas Misionales  | Código: 10600          |                                       |
|--|--------------------------------|--|------------------------|---------------------------------------|
|  |                                | Proceso de Derechos de Petición  | Versión 2              |                                       |
|  |                                | Formato Caracterización de Procesos  | Mayo 2017              |                                       |
| <p>Respuesta a peticiones que por su complejidad, requieren una trámite especial de consulta en los archivos entregados por el extinto I.S.S.</p>  |                                |  |                        |                                       |
| <p>radicada está incompleta, o cuando el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, o para que la actuación pueda continuar sin oponerse a la Ley. En este caso si en el término máximo de un (1) mes el peticionario no ha cumplido con requerimiento se entenderá que ha desistido de ésta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Devolución peticiones irrespetuosas:</b> Cuando se reciban peticiones irrespetuosas estas serán rechazadas y sólo en caso que no se comprenda la finalidad o el objeto de la petición se requerirá al peticionario para que la aclare. Si en el término de diez (10) días siguientes el peticionario no la corrige o aclara se archivará la petición.</li> </ul> |                                |  |                        |                                       |
| <p><b>1. Pasos previos para la identificación de la necesidad</b></p>  |                                |  |                        |                                       |
| No.  | Responsable                    | Actividad  | Término                | Registro                              |
| 1.1.   | Unidad de Correspondencia      | Recibir y radicar las peticiones relacionadas con excontratistas del extinto I.S.S.  | 1 día                  | Aplicativo PARISSCOR                  |
| 1.2.   | Unidad de Derechos de Petición | Asignar las peticiones relacionadas con excontratistas del extinto I.S.S.  | 1 día                  | Aplicativo PARISSCOR                  |
| 1.3.   | Unidad a Cargo                 | Consultar las bases de datos y archivos magnéticos entregados al Patrimonio Autónomo de Remanentes del extinto I.S.S.  | 1 día                  | Bases de datos de excontratistas      |
| 1.4.   | Unidad a Cargo                 | Solicitar a la Unidad de Gestión Documental del Patrimonio Autónomo de Remanentes, la búsqueda del expediente administrativo del extinto I.S.S., indicando los siguientes criterios de búsqueda, según sea informado por el peticionario o se encuentre registrado en las bases de datos: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tipo de identificación.</li> <li>2. Número de identificación.</li> <li>3. Periodo en el que se habría expedido la documentación solicitada.</li> <li>4. Seccional en donde se pudo haber desarrollado la gestión.</li> </ol> | 1 día                  | Aplicativo PARISSCOR                  |
| 1.5.   | Unidad de Gestión Documental   | Validar que la solicitud de búsqueda del expediente administrativo no esté duplicada, por haberse solicitado con   | De 1 a 10 días hábiles | Repositorio de imágenes digitalizadas |

|   |  | Oficinas Misionales  | Código: 10600         |   |
|--|--|--|-----------------------|---|
|  |  | Proceso de Derechos de Petición  | Versión 2             |   |
|  |  | Formato Caracterización de Procesos  | Mayo 2017             |   |
| <p><b>Respuesta a peticiones que por su complejidad, requieren una trámite especial de consulta en los archivos entregados por el extinto I.S.S.</b></p> |  |  |                       |   |
|  |  | <p>anterioridad por la misma área o por otra dependencia.</p> <p>De haberse atendido con anterioridad y, por lo tanto, ser posible encontrar el expediente administrativo en el repositorio de imágenes digitalizadas, se informa al área que realizó la solicitud para que proceda a su consulta.</p>   |                       |   |
| <p><b>2. Ubicación de expedientes en los archivos físicos entregados por el extinto Instituto de Seguros Sociales y digitalización para consulta</b></p> |  |  |                       |   |
| 2.1.   | Unidad de Gestión Documental                       | Si el expediente administrativo no fue consultado con anterioridad y, por ende, no se encuentra digitalizado para consulta, se solicita formalmente al contratista encargado de la administración de la Información, la ubicación del expediente contractual, desarchivo y digitalización para consulta. | 1 día                 | Correo electrónico institucional                |
| 2.2.   | Responsable de la administración de la Información | Ubicación del expediente en las bodegas en donde reposa el archivo físico del expediente administrativo.   | De 1 a 5 Días Hábiles | Comunicación formal recibida por el contratista |
| 2.3.   | Unidad de Gestión Documental                       | Analista revisa que la documentación entregada por el contratista, corresponda con la solicitada y contenga la totalidad de los documentos que reposan en el archivo físico, de acuerdo a los parámetros de calidad.   | 1 Día                 | Correo electrónico institucional                |
| 2.4.   | Unidad de Gestión Documental                       | Se hace entrega de la información solicitada por le Unidad de Derechos de Petición, indicando la ruta de acceso para la consulta del expediente.   | 1 Día                 | Correo electrónico institucional                |
| 2.5.   | Unidad a Cargo                                     | Validación del archivo entregado por la Unidad de Gestión Documental, a fin de determinar si se cuentan con los elementos suficientes para dar respuesta al peticionario. En caso de encontrarse   | 2 días                | Correo electrónico institucional                |

|  |                                |  |            |                                    |
|--|--------------------------------|--|------------|------------------------------------|
|   |                                | Oficinas Misionales  |            | Código: 10600                      |
|  |                                | Proceso de Derechos de Petición  |            | Versión 2                          |
|  |                                | Formato Caracterización de Procesos  |            | Mayo 2017                          |
| <p><b>Respuesta a peticiones que por su complejidad, requieren una trámite especial de consulta en los archivos entregados por el extinto I.S.S.</b></p> |                                |  |            |                                    |
|  |                                | inconsistencia, se solicita la completitud de la búsqueda, retornando al punto 2.2. del procedimiento.   |            |                                    |
| <p><b>3. Elaboración de la certificación, respuesta a la solicitud de información o expedición de las copias solicitadas, según sea el caso</b></p>      |                                |  |            |                                    |
| 3.1  | Unidad a Cargo                 | Identificación de los archivos y soportes que den claridad acerca del objeto de la solicitud.  | 1 Día      | Aplicativo PARISSCOR               |
| 3.2  | Unidad a cargo                 | Proyección de la respuesta a la petición, conforme a documentación que reposa en el expediente contractual.  | 1 a 2 Días | Aplicativo PARISSCOR               |
| 3.3  | Unidad de Derechos de Petición | Revisión del proyecto de respuesta   | 1 días     | Aplicativo PARISSCOR               |
| 3.4  | Firmante                       | Firma del proyecto de respuesta (únicas firmas autorizadas, Dirección y Subdirección General).   | 1 Día      | Certificación o respuesta suscrita |
| 3.5  | Unidad de Correspondencia      | Remisión de la respuesta, adjuntando la certificación original suscrita, si es del caso, y carga del soporte de entrega de la respuesta al peticionario. | 1 Día      | Aplicativo PARISSCOR               |
| Elaboró  |                                | Unidad de Derechos de Petición.  |            |                                    |
| Revisó   |                                | Control y Seguimiento.   |            |                                    |