

| | | | |
|--|---|---------|------------|
|  | Macroproceso: Gestión Administrativa | Código | PD-GV-17 |
| | | Versión | 01 |
| | PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN A EXTERNOS | Fecha | 02/02/2022 |
| | | Página | 1 de 5 |

1. Objetivo

Atender las necesidades de información que requieran los usuarios externos poniendo a su disposición la documentación contenida en la EPS según las políticas internas para cumplir con la normatividad vigente.

2. Alcance

Desde que un afiliado o usuario externo realiza la solicitud de entrega de documentación a través del formulario de solicitud hasta la respuesta final.

3. Definiciones

ACCESIBILIDAD: Derecho que tiene toda persona de acceder y conocer, sin necesidad de justificación, sobre la existencia de información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados.

ARCHIVO: Es el conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, como fuentes de la historia.

DIGITALIZACIÓN: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, cassettes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.

FOLIO: Hoja de libro, de cuaderno o de expediente, al que corresponden dos páginas. Número que indica el orden consecutivo de las páginas de un libro, folleto, revista.

PRINCIPIO DE GRATUIDAD: acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.

REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS: conjunto de técnicas como la fotografía, el fotocopiado, la microfilmación y la digitalización que consiste en copiar o duplicar documentos originales consignados en papel.

TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL: Listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada fase de archivo.

4. Marco legal:

Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información

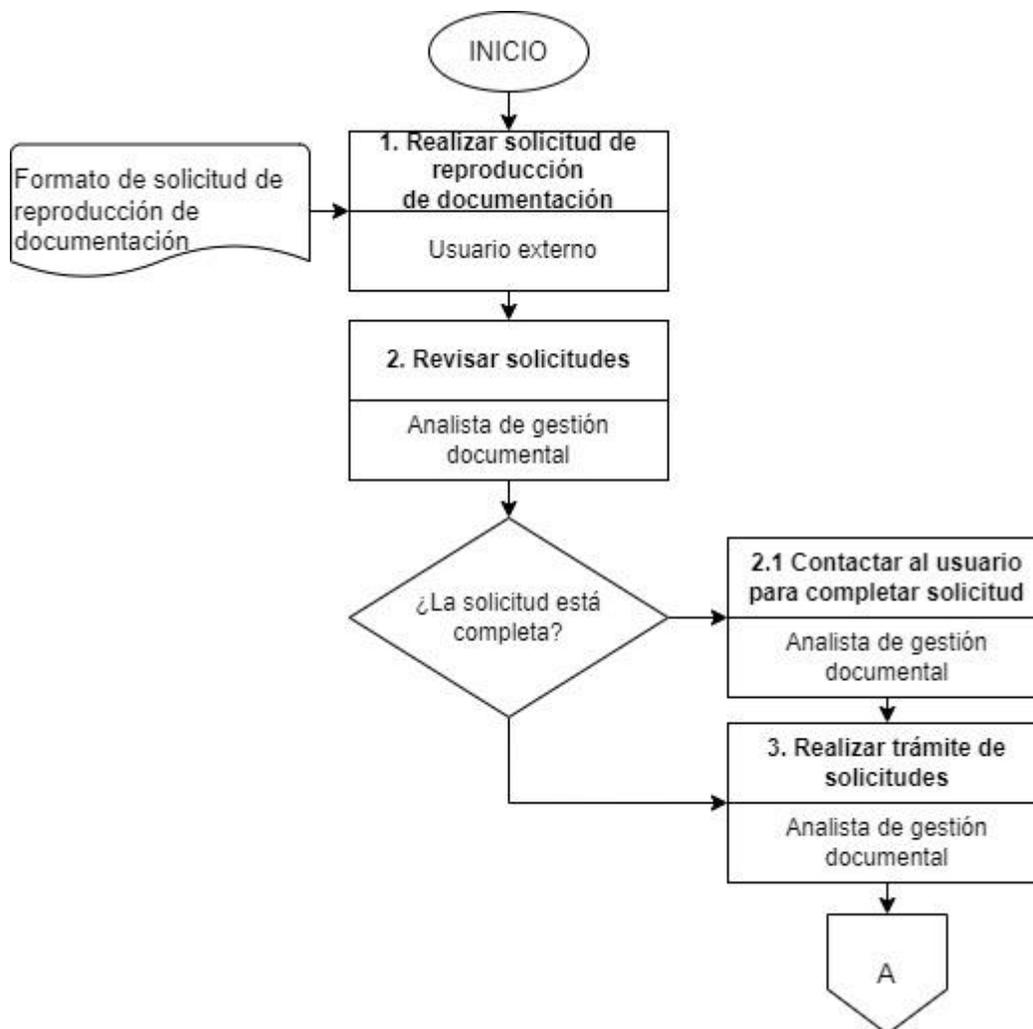
| | | | |
|--|---|---------|------------|
|  | Macroproceso: Gestión Administrativa | Código | PD-GV-17 |
| | PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN A EXTERNOS | Versión | 01 |
| | | Fecha | 02/02/2022 |
| | | Página | 2 de 5 |

Decreto 103 de 2015: por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

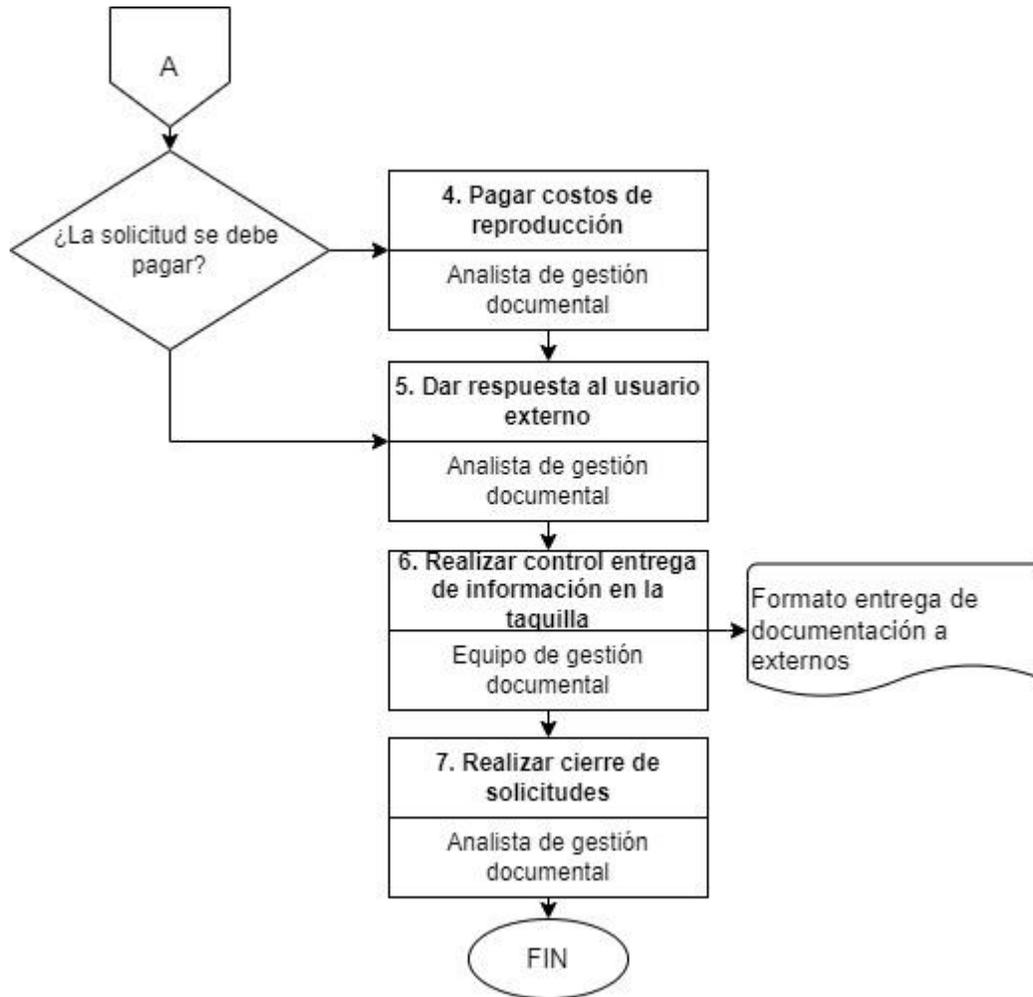
Decreto 1081 de 2015: “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” ARTÍCULO 2.1.1.3.1.4. - ARTÍCULO.1.1.3.1.5. ARTÍCULO 2.1.1.3.1.6.

Resolución 251 de 2017: por la cual se establece el costo de reproducción de documentos que se expidan por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

5. Flujograma



PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN A EXTERNOS



6. Descripción del procedimiento

| # | Actividad | Descripción (¿Cómo?, ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué o para qué?) | Responsable |
|---|---|--|--------------------------------|
| 1 | Realizar solicitud de reproducción de documentación | Diligenciar el FO-GV-39 Formato de solicitud de reproducción de documentación que se encuentra publicado en la página web de la EPS con los campos requeridos: <ul style="list-style-type: none"> - Nombre completo - Identificación - Teléfono de contacto - Correo electrónico - Detalle de solicitud - Medio de entrega - Justificación de solicitud | Usuario externo |
| 2 | Revisar solicitudes | Una vez recibida la solicitud, la analista de gestión documental revisa y valida las solicitudes recibidas con el fin de verificar que la información solicitada se encuentra completa para dar continuidad al trámite. | Analista de gestión documental |

| # | Actividad | Descripción (¿Cómo?, ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué o para qué?) | Responsable | | | | | | |
|-------------------|----------------------------------|---|--------------------------------|----------------|----------------|---|-----------------|-------|--------------------------------|
| | | En caso tal de que la solicitud no esté completa o se necesite ampliar la información, se contacta vía correo electrónico o telefónicamente al usuario externo, de lo contrario, se procede con el punto 3. | | | | | | | |
| 3 | Realizar trámite de solicitudes | <p>Revisar la solicitud con base en las Tablas de Retención Documental (TRD) y las Tablas de Control de Acceso a la información (TCA) para mirar la disponibilidad de la información solicitada.</p> <p>Si la información es clasificada o reservada, se envía correo electrónico al líder del proceso para que brinde la respuesta para el usuario externo.</p> <p>Nota: Si la solicitud de información es digital y no necesita ser entregada en CD o si es física menor a 25 páginas, se procede con la actividad número 5. De lo contrario, se continúa con la actividad número 4.</p> | Analista de gestión documental | | | | | | |
| 4 | Pagar costos de reproducción | <p>Si la solicitud de entrega de la información es en medio físico, se envía al solicitante un correo electrónico informando el valor a pagar con base en los siguientes costos definidos:</p> <table border="1" data-bbox="604 1079 1104 1184"> <thead> <tr> <th>Cantidad de hojas</th> <th>Valor unitario</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hasta 25 hojas</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Mas de 25 hojas</td> <td>\$ 75</td> </tr> </tbody> </table> <p>Si la solicitud de entrega de la información es en medio digital y se requiere sea entregada en un CD/DVD por el tamaño de los archivos, el valor a pagar es de \$ 5.000. De lo contrario, no tiene costo.</p> <p>Nota: El usuario deberá cancelar el valor informado a la Cuenta de Ahorros Nro 24595665040 de Bancolombia y enviar los soportes de pago al correo gestiondocumental@saviasaludeps.com para poder hacer entrega de la información.</p> | Cantidad de hojas | Valor unitario | Hasta 25 hojas | 0 | Mas de 25 hojas | \$ 75 | Analista de gestión documental |
| Cantidad de hojas | Valor unitario | | | | | | | | |
| Hasta 25 hojas | 0 | | | | | | | | |
| Mas de 25 hojas | \$ 75 | | | | | | | | |
| 5 | Dar respuesta al usuario externo | <p>Una vez validado el soporte de pago con el área de Tesorería o en caso de no requerirlo, se realiza entrega de la información de la siguiente manera:</p> <p>Si es en medio físico o CD/DVD, el usuario debe reclamar la información en la taquilla única de correspondencia de Savia Salud EPS ubicada en el primer piso del Edificio Business Plaza previa notificación por parte del área Administrativa y se firma una constancia de entrega.</p> | Analista de gestión documental | | | | | | |

| | | | |
|--|---|---------|------------|
|  | Macroproceso: Gestión Administrativa | Código | PD-GV-17 |
| | | Versión | 01 |
| | PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN A EXTERNOS | Fecha | 02/02/2022 |
| | | Página | 5 de 5 |

| # | Actividad | Descripción (¿Cómo?, ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué o para qué?) | Responsable |
|---|---|--|--------------------------------|
| | | Si es en medio electrónico, se envía la información correspondiente al correo electrónico relacionado en la solicitud. | |
| 6 | Realizar control de entrega de información en la taquilla | Una vez entregada la información, se debe relacionar dicha entrega en el formato entrega de documentación a externos FO-GV-38 Formato entrega de documentación a externos con su respectiva firma como soporte de entrega. | Equipo de gestión documental |
| 7 | Realzar cierre de solicitudes | Después de dar respuesta al usuario externa, se realiza el cierre de la solicitud y se actualiza la base de datos de solicitudes. | Analista de gestión documental |

7. Controles

| Control | Responsable | Frecuencia | Evidencia |
|---|--------------------------------|------------|---------------------------|
| Validación y actualización de solicitudes a través del formulario | Analista de Gestión Documental | Semanal | Base de datos actualizada |
| Planilla entrega de información a usuarios | Analista de Gestión Documental | Semanal | Plantilla diligenciada |

8. Indicadores del procedimiento

N/A

9. Documentos y/o registros asociados

| Código | Nombre del documento o registro asociado |
|----------|---|
| FO-GV-38 | Formato entrega de documentación a externos |
| FO-GV-39 | Formato de solicitud de reproducción de documentación |