	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PJUR305-PR004	
	PROCESO: JURIDICA	Fecha elaboración 15/10/2008	Fecha modificación 28/04/2017
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE DE SOLICITUDES Y DERECHOS DE PETICION	Versión: 5.0	Página 1 de 4

PROCESO: PROCESO DE JURIDICA	SUBPROCESO (PROCEDIMIENTO): TRAMITE DE SOLICITUDES Y DERECHOS DE PETICIÓN
-------------------------------------	--

RESPONSABLE: JEFE OFICINA JURIDICO

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO: Establecer las actividades de índole Jurídica y técnico para tramitar las solicitudes elevadas por afiliados o comunidad en general.

ALCANCE: Afiliados y comunidad en general.

DEFINICIONES:

DERECHO DE PETICIÓN: Art 23 CN. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las Autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

SOLICITUD. Petición o solicitud de acceso a la información de la entidad que cualquier persona podrá formular o presentar por escrito o a través de medios electrónicos, ante la Caja.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Constitución Política de 1991, Ley 1755/2015, Ley 21 de 1982, Ley 789 de 2002, Decreto 1166/2016, Código de comercio, Código Civil. Reglamento Interno de Trabajo. Manuales de funciones, Procesos y Procedimientos. (ver normograma)

CONDICIONES GENERALES:

N.A



CO09/2884



VIGILADO SuperSubsidio

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO						
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
1	Recepción de Documentos	Se recibe la solicitud por parte de ventanilla única y/o oficina de atención al cliente	Jefe atención al cliente/ventanilla única	Jefe atención al cliente/ventanilla a única	Correspondencia recibida SIGED	


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PJUR305-PR004	
	PROCESO: JURIDICA		Fecha elaboración 15/10/2008	Fecha modificación 28/04/2017
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE DE SOLICITUDES Y DERECHOS DE PETICION		Versión: 5.0	Página 2 de 4

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
2	Revisión y Evaluación	<p>En la revisión de la solicitud se establece la clase de información y el proceso al cual pertenece:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Una vez revisada y evaluada la solicitud, si es el caso, se remite al área que corresponda la solicitud para que aporte la información pertinente y proceder con la respuesta. - El área tendrá un término de 3 días hábiles para emitir concepto técnico o allegar la información solicitada. - Obtenida la información se procede a dar respuesta a la solicitud o derecho de petición. <p>Nota 1: Para los derechos de petición verbal, se tendrá en cuenta las disposiciones legales contempladas en el Decreto 1166 de 2016.</p> <p>Nota 2: La respuesta se emitirá dentro del término legal.</p>	Todas las Áreas de la Caja	Subdirectores, jefes de oficina, Jefes y Coordinadores	DOC-JUR305-008 RECEPCION DERECHO DE PETICION VERBAL Solicitud derecho de Petición	
3	Firma del Documento	Una vez proyectada la respuesta y dada la naturaleza de la solicitud puede ser firmada por el Director, Subdirectores, Jefe de Oficina o Jefes de área.	Dirección Subdirecciones	Director, Subdirectores, y Oficina Jurídica	Respuesta derecho de petición	



VIGILADO SuperSubsidio


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PJUR305-PR004	
	PROCESO: JURIDICA		Fecha elaboración 15/10/2008	Fecha modificación 28/04/2017
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE DE SOLICITUDES Y DERECHOS DE PETICION		Versión: 5.0	Página 3 de 4

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

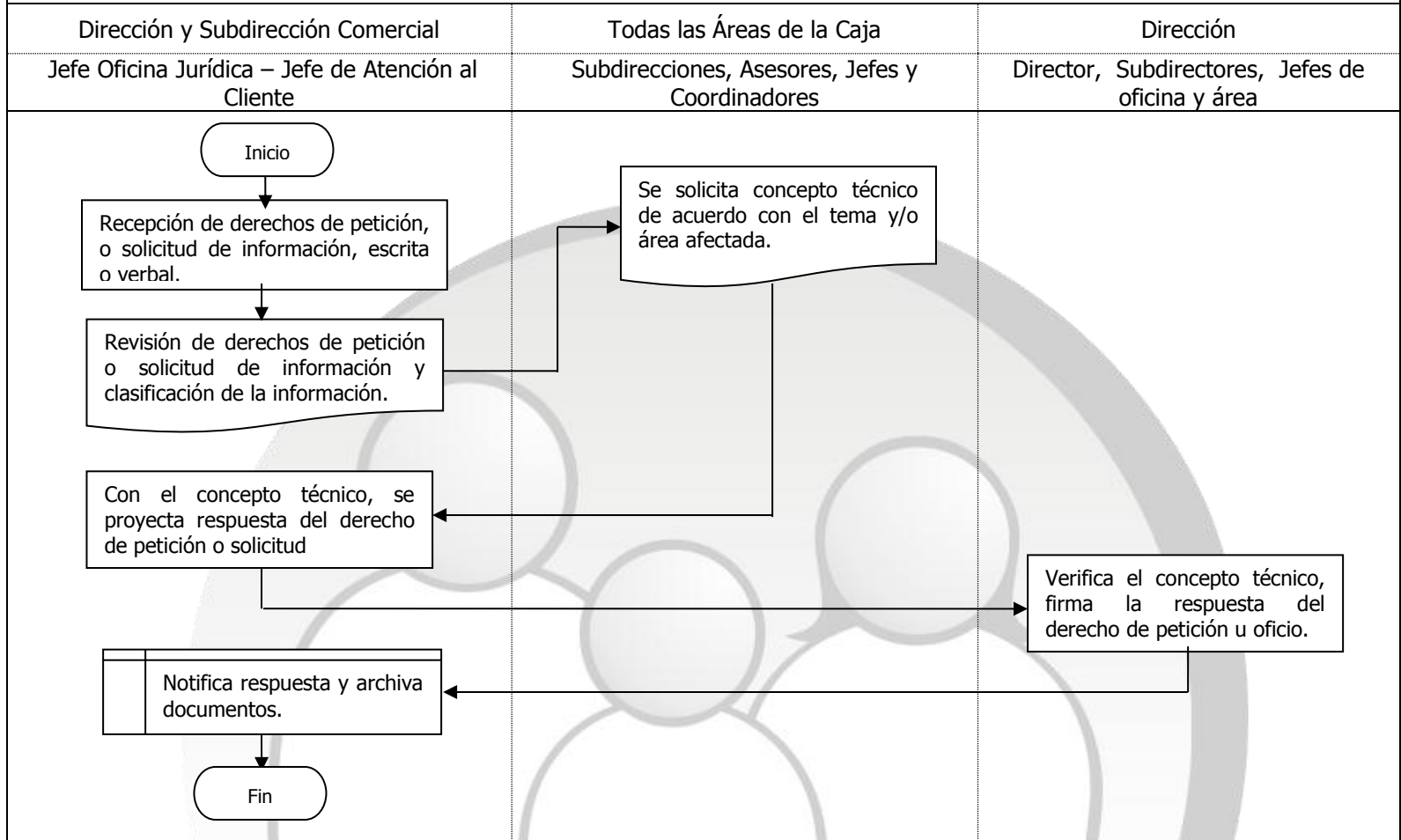
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
4	Entrega de Respuesta	Firmado el documento, el Jefe Oficina Jurídica procede a entregarlo a ventanilla única a través de la oficina de atención al cliente, quien notificará la respuesta al interesado de forma inmediata.	Jefe atención al cliente/ventanilla única	Jefe atención al cliente/ventanilla a única	Correspondencia enviada SIGED	Total de respuesta dadas

INDICADORES	OPORTUNIDADES Y AFECTACIONES PARTES INTERESADAS	FORMATOS DEL PROCESO
N.A	Ver mapa de Riesgos y Matriz de relación procesos, partes interesadas, política y objetivos de calidad	INFORME DE SISTEMA SIGED – CORRESPONDENCIA RECIBIDA Y ENVIADA DOC-JUR305-008: RECEPCION DERECHO DE PETICION VERBAL

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: TATIANA RODRIGUEZ REINA Cargo: Jefe Oficina Jurídica	Nombre: ROSA ANGELA CHAVES BAYONA Cargo: Jefe Oficina de Calidad	Nombre: GUSTAVO E. AYALA LEAL Cargo: Director

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PJUR305-PR004	
	PROCESO: JURIDICA	Fecha elaboración 15/10/2008	Fecha modificación 28/04/2017
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE DE SOLICITUDES Y DERECHOS DE PETICION	Versión: 5.0	Página 4 de 4

ANEXO 01. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



VIGILADO SuperSubsidio

