



Dirigido a: **Dependencias administrativas de la Fundación Hogares Claret**  
Asunto: **Ruta para solicitud de expedientes de usuarios, historias y acceso a archivo**

Cordial saludo

En ejercicio de las facultades legales conferidas por la constitución política colombiana y teniendo en cuenta la Ley Estatutaria 1581 del 17 de Octubre de 2012, en vigencia, e igualmente según lo que estipula el decreto 1377 del 27 de Julio de 2013; la Fundación Hogares Claret, ha determinado la necesidad de adoptar un manual interno para el tratamiento de toda información correspondiente a los usuarios, que se recopile a raíz de su misión.

Éste se encuentra actualmente en fase de revisión final para ser publicado, y en él reposan los derechos y deberes de los usuarios para acceso a la información, y además con el objetivo de empezar a socializar en todas nuestras dependencias cómo se debe proceder en los casos en que terceros requieren información del archivo institucional, y cómo se debe orientar a los usuarios correctamente, se describe el procedimiento que se resume a continuación:

1. La Fundación Hogares Claret cuenta con la gestión documental del área de Archivo, ubicada en su centro de convenciones (Antioquia) que es orientada desde la Dirección de Conocimiento e Investigación ubicada en la oficina central, de la dirección nacional:
  - Dirección Oficina Principal: Calle 57 #43-20 Medellín – Colombia
  - Teléfono: 01 8000 51 68 68 línea nacional. Extensión 10 y 13
  - Dirección Archivo: Km 7 vereda Media Luna vía corregimiento Santa Elena, Medellín-Ant.
  - Horario de atención telefónica: 10:00 am – 12:00 m de Lunes a Viernes (4)2261986
  - Web: <http://www.fundacionhogaresclaret.org/index.php/contactos/contactenos>
  - Email: [archivo@fundacionhogaresclaret.org](mailto:archivo@fundacionhogaresclaret.org)
2. Se establece que se les puede suministrar la información sólo a las siguientes personas:
  - Al titular, sus causahabientes cuando aquellos falten, o a sus representantes legales.
  - A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales, preferiblemente con orden judicial.



3. La consulta se formulará directamente al área “archivo” anexando los documentos que permitan verificar la titularidad de la información del solicitante, e igualmente aportando la información mínima que permita encontrar el expediente en los términos que se han indicado. Los documentos que debe llevar la solicitud son:

- Copia legible del documento de identidad vigente, o documento escaneado en PDF o foto con buena resolución, a blanco/negro o color del documento de identidad del titular del expediente, por ambas caras.
- Carta con solicitud por escrito de la información que requiere, para lo cual deberá indicar obligatoriamente: Nombre completo del titular, número del documento de identidad con que estuvo registrado el titular, fecha de ingreso y/o fecha de retiro (es necesario tener claridad del año y el mes, o al menos el año), y nombre de la sede o ciudad/regional donde recibió la atención.

Nota: Si no es el titular quien solicita la información, se debe anexar a lo anterior también copia de la autorización firmada por el titular, y copia del documento de quien solicita la información. Si se trata de un acto administrativo, legal o judicial se deberá dejar constancia de la solicitud por escrito, dejando claro la dependencia que lo solicita, el carácter de dicha solicitud, y de ser posible adjuntando la respectiva orden de juez o poder legal.

4. Se habilitan los siguientes canales para la solicitud de información:

- Solicitud mediante correo al email: [archivo@fundacionhogaresclaret.org](mailto:archivo@fundacionhogaresclaret.org) en el cual deberá adjuntar documentación descrita en el punto 3.
- A través de nuestra página web <http://www.fundacionhogaresclaret.org> en el link “solicitud de información”, diligenciando el formulario virtual que contiene el vínculo y siguiendo los pasos que allí se indiquen para enviar la copia del documento de identidad del titular.
- Carta impresa enviada por correo tradicional a la Oficina central de la Fundación Hogares Claret con la solicitud puntual, e incluyendo copia de la documentación (punto 3).
- Llevando a la recepción de cualquiera de nuestras sedes administrativas de la Fundación Hogares Claret a nivel nacional, indicando que debe enviarse a la oficina central (Medellín) una solicitud por escrito con copias legibles de la documentación descrita en el punto 3.
- Telefónicamente, de Lunes a Viernes (no festivos), en el horario único de atención al público de 10:00 am – 12:00 del día llamando al número (4) 2261986 y siguiendo los pasos que allí le indiquen para anexar la copia del documento de identidad del titular.



5. **Tiempos de respuesta:** La consulta será atendida en un término de máximo diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma en la oficina de archivo por los medios anteriormente especificados. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado por medio escrito, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Los tiempos aplican una vez la oficina central en Medellín de la FHC reciba el respectivo documento que permita verificar la titularidad de información y el derecho a habeas data sobre los expedientes.
  
6. **Notas:**
  - Toda solicitud de información que no cuente con los elementos mínimos de verificación será respondida por medio escrito como inviable, toda vez que se haga imposible encontrarla o entregarla, procediendo a determinar negativa respuesta a la solicitud.
  - Las respuestas, las quejas y reclamos al respecto, se tramitarán de acuerdo con lo estipulado por la ley, de la misma manera y por los mismos medios solicitados, al igual que las solicitudes de corrección de datos o supresión de información.
  - Se garantiza la información de usuarios activos y retirados desde la fecha en que entró en vigor la ley 2013 en adelante a la cual se acoge la Fundación Hogares Claret, y se hará lo posible por suministrar información previa haciendo la salvedad de que los expedientes de papel han sufrido deterioro y por tal motivo no se cuenta con acceso total a los mismos.
  - La respuesta será un certificado con la información básica que se ha conservado del titular.
  - El archivo en PDF de los documentos originales escaneados se enviarán por medio digital sin cobro alguno, siempre y cuando se haya realizado la solicitud expresa de dicho proceso adicional, y teniendo en cuenta que ello implica un mayor plazo de tiempo en la gestión. Si lo prefiere se puede enviar copia a vuelta de correo tradicional incurriendo en un costo adicional por el servicio de correo elegido, que deberá pagar quien solicita la información, al igual que todo costo que se genere por registrarlos ante notaría en caso de que así lo solicite y esto está condicionado a las condiciones de deterioro del expediente en cuestión.
  - El envío de documentos o archivos originales debe solicitarse expresamente demostrando previamente titularidad y justificando tal procedimiento de manera legal.



Nit. 800098983-8 Personería Jurídica por Resolución N° 07945 del 15 de junio de 1990 del Ministerio de Salud

Agradecemos toda su colaboración para la socialización de la presente información.

Cordialmente,

**Dirección de Conocimiento e Investigación**  
Fundación Hogares Claret, Oficina Central.