



SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

RESOLUCIÓN NÚMERO 000321 DE 2016

(28 ENE 2016)

"Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en la Superintendencia Nacional de Salud"

EL SUPERINTENDENTE NACIONAL DE SALUD

En ejercicio de las atribuciones legales y reglamentarias, en especial las conferidas en las leyes 1437 de 2011, 1755 de 2015, el Decreto 2462 de 2013, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Que de conformidad con el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que el Superintendente Nacional de Salud mediante Resolución 083 de 2005, reglamentó el trámite interno del derecho de petición, fundamentado principalmente en el Decreto 01 de 1984. *"Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo."*, el cual fue derogado expresamente por el artículo 309 de la Ley 1437 de 2011.

Que con la expedición de las leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015, se modifican aspectos sustanciales del derecho de petición, lo cual hace necesario la derogatoria de la Resolución 083 de 2015 y la expedición de un reglamento en el cual se establezca el trámite interno del derecho de petición en la Superintendencia Nacional de Salud, de conformidad con la normatividad legal vigente.

Que en mérito de lo expuesto,

"Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en la Superintendencia Nacional de Salud"

RESUELVE

CAPITULO I

OBJETO, MODALIDADES Y TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

ARTÍCULO PRIMERO. Adopción del Reglamento. Por medio de la presente Resolución se adopta el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Superintendencia Nacional de Salud, en desarrollo del artículo 23 de la Constitución Política.

ARTÍCULO SEGUNDO. Objeto. La presente Resolución tiene por objeto reglamentar lo atinente a la presentación, trámite y respuesta de los derechos de petición que se formulen ante la Superintendencia Nacional de Salud, en el marco de lo establecido en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, sustitutivo del Título II de la Ley 1437 de 2011.

PARÁGRAFO. Quedan excluidas de lo establecido en la presente Resolución las peticiones tramitadas directamente por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario en el marco de sus competencias de inspección y vigilancia, las cuales se encuentran reguladas de conformidad con lo dispuesto en la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud.

ARTÍCULO TERCERO. Modalidades y Términos para Resolver Peticiones. Por regla general, toda petición debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción en la Superintendencia Nacional de Salud, directamente por cada dependencia en el marco de sus competencias. Sin embargo, se encuentran sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- a) Peticiones de Documentos y de Información:** Este tipo de peticiones deben resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Es importante tener presente que si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y como consecuencia, las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

- b) Consultas:** Las consultas elevadas a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

- c) Peticiones entre Autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, deberá ser resuelta en un término no mayor de diez (10) días.

Cuando la petición sea formulada por un ente de control, deberá ser resuelta en el término establecido por el ente en la misma la petición. En este evento, la

"Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en la Superintendencia Nacional de Salud"

petición deberá ser direccionada al despacho del Superintendente Nacional de Salud, donde se definirá la dependencia competente para el trámite de la respuesta.

- d) Peticiones del Congreso:** De conformidad con lo previsto en los artículos 249 y 258 de la Ley 5 de 1992, las peticiones formuladas por los congresistas y los cuestionarios contenidos en proposiciones de mediante la cual se invite o se cite al Superintendente Nacional de Salud, deberán ser resueltas dentro de los cinco (5) días calendario siguientes.

En este evento, la petición deberá ser direccionada al despacho del Superintendente Nacional de Salud, donde se definirá la dependencia competente para el trámite de la respuesta.

PARÁGRAFO. Si excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, esta circunstancia deberá ser informada al interesado antes del vencimiento del término señalado anteriormente, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Así mismo, cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que faltan.

Si el peticionario insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

ARTÍCULO CUARTO. Peticiones Incompletas. Cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se deberá requerir al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

ARTÍCULO QUINTO. Desistimiento de la Petición. Cuando el peticionario no satisfaga el requerimiento anterior, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación y se deberá decretar el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente y contra el cual únicamente procede recurso de reposición, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual

Lo anterior, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

"Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en la Superintendencia Nacional de Salud"

ARTÍCULO SEXTO. Remitentes no Identificados: Cuando no sea posible identificar el remitente de una petición, la respuesta deberá ser publicada en el portal web de la Superintendencia Nacional de Salud por el término máximo de diez (10) días.

ARTÍCULO SÉPTIMO. Peticiones Irrespetuosas. Las peticiones deben ser formuladas de forma respetuosa so pena de rechazo.

ARTÍCULO OCTAVO. Peticiones Oscuras. Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

ARTÍCULO NOVENO. Peticiones Reiterativas. Cuando se presenten peticiones reiterativas ya resueltas por esta Superintendencia, es posible remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

ARTÍCULO DÉCIMO. Peticiones Análogas. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, se podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. Peticiones de Información Sujeta a Reserva. Cuando la información solicitada se encuentre sometida a reserva por la Constitución Política o la ley, deberá ser rechazada indicando en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes, la cual deberá notificarse al peticionario y contra la misma no procede recurso alguno. En especial, se encuentran sometidos a reserva:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

"Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en la Superintendencia Nacional de Salud"

6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.

7. Los amparados por el secreto profesional.

8. Los datos genéticos humanos.

PARÁGRAFO. Las solicitudes de información de carácter reservado, enunciadas en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrán ser realizadas por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. Insistencia del Solicitante de Información o Documentos Sujetos a Reserva. Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos sujetos a reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo del lugar donde se encuentren los documentos decidir en única instancia si niega o acepta parcialmente la petición formulada.

La insistencia deberá ser presentada por escrito y sustentada en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

En estos eventos, el funcionario deberá enviar la documentación correspondiente al tribunal respectivo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.

2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO. Inaplicabilidad de las Excepciones. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

"Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en la Superintendencia Nacional de Salud"

CAPITULO II

TRÁMITE AL INTERIOR DE LA SUPERINTENDENCIA

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO Recepción de las Peticiones Verbales. La dependencia de Atención al Usuario o quien haga sus veces en la oficinas regionales o puntos de atención al ciudadano en las diferentes regiones del país, atenderá las peticiones verbales, en días hábiles de lunes a viernes, de nueve de la mañana (9:00 a.m.) a cuatro de la tarde (4:00 p.m.), y la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al peticionario.

Si el servidor público encargado de atender la petición lo juzga pertinente, podrá solicitar su presentación por escrito, en los formularios que para el efecto se establezcan y se seguirá el procedimiento señalado para las peticiones escritas establecido en los artículos siguientes de la presente Resolución.

Si quien presenta la petición afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el servidor público la expedirá en forma sucinta.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO. Recepción de las Peticiones Escritas. El Grupo de Correspondencia de la Superintendencia Nacional de Salud recibirá y radicará todas las peticiones escritas allegadas por cualquier medio idóneo a la entidad y las enviará inmediatamente a la dependencia competente de conformidad con las funciones establecidas en el Decreto 2462 de 2013.

PARÁGRAFO. Ningún funcionario de la Superintendencia Nacional Salud se encuentra autorizado para recibir o dar trámite de las diferentes peticiones a través de otras oficinas o dependencias diferentes al Grupo de Correspondencia o quien haga sus veces en las oficinas regionales, con excepción de aquellas recibidas directamente por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario en el marco de sus competencias de inspección y vigilancia, las cuales se tramitarán de conformidad con lo dispuesto en la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud.

En consecuencia, las comunicaciones oficiales recibidas a través del correo electrónico deberán ser direccionadas al buzón de correo del Grupo de Archivo y Correspondencia correointernosns@supersalud.gov.co para que se realice el proceso de radicación.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO. Trámite al Interior del Área Competente. Recibida la petición por el área competente, deberá responderla directamente al peticionario en los términos establecidos en el artículo tercero de la presente Resolución.

Si la dependencia a la cual se remitió la petición, advierte que la misma es competencia de otra dependencia al interior de la Superintendencia Nacional de Salud, deberá trasladarla de forma inmediata una vez tenga conocimiento de la misma, mediante el sistema de gestión documental, sin que para el efecto se deba realizar un oficio remisorio que le comunique este traslado al peticionario.

"Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en la Superintendencia Nacional de Salud"

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO. Traslado por Competencia. Cuando se constate por la dependencia a la cual se remitió la petición que la Superintendencia Nacional de Salud no es la entidad competente para resolverla, se debe remitir la misma a la entidad competente y se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO. Peticiones que Constan de Diversos Interrogantes. Cuando la petición o consulta conste de diversos interrogantes, que sean competencia de diferentes dependencias de la Superintendencia Nacional de Salud, para su consolidación y envío de la respuesta al peticionario, se deberán seguir las reglas que a continuación se enuncian:

- a) La dependencia a la que le corresponda responder el mayor número de interrogantes, deberá consolidar la respuesta y enviarla directamente al peticionario, dentro de los términos anteriormente señalados.
- b) Si la respuesta requiere revisión jurídica, la misma deberá ser remitida a la Oficina Asesora Jurídica con mínimo cinco (5) días de antelación a su vencimiento, para que esa dependencia pueda realizar la revisión respectiva.
- c) En el evento en que para responder la petición una dependencia requiera de insumos técnicos de otras dependencias de la Superintendencia Nacional de Salud, las mismas deberán remitirlos con mínimo cinco (5) días de antelación al vencimiento de la petición.

ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO. Remisión de Informe de Peticiones Respondidas a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario. Las dependencias de la Superintendencia Nacional de Salud deberán remitir dentro de los primeros 5 días de cada mes a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario, la relación de las peticiones respondidas directamente de conformidad con el formato establecido por esa Delegada para tal fin y que deberá contener:

- El número de solicitudes recibidas clasificadas de acuerdo con las diferentes modalidades del derecho de petición con el respectivo número único de radicación - NURC de entrada y de salida.
- El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución con el NURC respectivo.
- El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

"Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en la Superintendencia Nacional de Salud"

CAPITULO III

Disposiciones Generales

ARTÍCULO VIGÉSIMO. FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones y a los términos señalados anteriormente para resolverlas, constituirá falta para el servidor público que deba tramitarlas y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario vigente.

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO. Las situaciones y los procedimientos administrativos no regulados por esta resolución se regirán por las normas especiales y, en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en las leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015 y demás disposiciones que las modifiquen o adicionen.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO. PUBLICAR el contenido de la presente Resolución en el Diario Oficial y en la página web de la Superintendencia Nacional de Salud.

ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución 083 de 2005 y demás normas que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los

28 ENE 2016



NORMAN JULIO MUÑOZ MUÑOZ
Superintendente Nacional de Salud

Preparó: Andrés Orlando Ortigón Ocampo, Asesor.
Revisó: Federico Alfonso Núñez García, Jefe Oficina Asesora Jurídica.