



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

RESOLUCIÓN No. 000528 DE 2017

(11 MAY 2017)

"Por la cual se establece el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Instituto Nacional de Salud".

LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas en el numeral 13 del artículo 9 del Decreto 4109 de 2011, numeral 26 del artículo 5 y el artículo 24 del Decreto 2774 de 2012, el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015,
y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 23 de la Constitución Política establece el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley.

Que el artículo 74 de la Constitución Política consagra que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley como reservados.

Que mediante la Ley 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"* y el Decreto 103 de 2015 *"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"*, se reguló el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Que mediante la Ley 1755 de 2015 se sustituyó el Título II *"Derecho de Petición"* de la Ley 1437 de 2011 *"Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.

Que de conformidad con el artículo 22 *"Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones"* de la Ley 1755 de 2015, las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que corresponda resolver y la manera de atender las mismas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que mediante Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 se adicionó el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que mediante la Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública."*

Que por otra parte, el Instituto Nacional de Salud como autoridad científico técnica del orden nacional del Estado Colombiano, emitió la Resolución No 1607 de 2014 por medio de la cual se adopta el Reglamento de Propiedad Intelectual de la Institución, acorde con las potestades otorgadas por la Legislación a las autoridades Públicas.

Que en la Resolución mencionada, Anexo No 2 se determina:

(...) ARTICULO PRIMERO: Todas las personas, independientemente de su naturaleza jurídica, podrán tener acceso a las bases de datos del INS, estadísticas rutinarias, consolidados de eventos de interés en salud pública, protocolos, subsistema SIVIGILA, subsistema SIVICAP, boletines epidemiológicos, informes de eventos por período epidemiológico y demás publicaciones efectuadas por el Instituto Nacional de Salud, derivadas del cumplimiento de las funciones que le han sido designadas a la Institución por el Gobierno Nacional, de acuerdo con el Decreto 4109 de 2011 y el Decreto 2774 de 2012, y podrán ser consultadas en la página web www.ins.gov.co, siempre y cuando dicha información, no contenga datos sensibles sujetos a reserva legal y a las restricciones dispuestas en la reglamentación vigente.

PARAGRAFO: Siempre que un ciudadano utilice información contenida en bases de datos del INS, cualquiera que sea, deberá hacer referencia a que la misma pertenece a la Instituto Nacional de Salud de acuerdo con el derecho a cita establecido en la normatividad.

"Por la cual se establece el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Instituto Nacional de Salud".

ARTICULO SEGUNDO: En concordancia con la normatividad y en especial con el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014, los datos nominales de los diferentes eventos notificados a través de los subsistemas de información que administra la Entidad, así como las demás bases de datos, estadísticas que maneja, y otras fuentes como datos de historias clínicas, investigaciones de campo o unidades de análisis y demás, son de uso restringido y reservado, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, teniendo en cuenta la sensibilidad de los mismos y la prevalencia de la Salud Pública".

Que adicionalmente el artículo quinto de la disposición ibídem determina:

"ARTICULO QUINTO. INFORMACION SUJETA A DERECHOS DE AUTOR. Aun cuando de manera general se considera que la Información que posee la Entidad y que no sea contentiva de datos sensibles, es considerada de acceso público, existe información al Interior de la Organización que se encuentra sujeta a derechos de autor, de propiedad intelectual o industrial; por lo tanto, cuando un usuario solicite dicha información, se deberá dar traslado al Comité de Propiedad Intelectual, quien es la instancia encargada de determinar la viabilidad o no, de la entrega de la Información.

PARAGRAFO: Si se considera que la información puede ser entregada al usuario solicitante, por intermedio de la Secretaria Técnica del Comité, se realizará la suscripción del correspondiente acuerdo de transferencia de Información, Acuerdo de Secreto Empresarial o Acuerdo de Confidencialidad, según el caso, para el acceso a la misma y de esta forma, proteger la información suministrada".

Que lo anterior es concordante con la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"; artículo 19º que determina, entre otros aspectos:

(...) Artículo 19. Información exceptuada por daño a los intereses públicos. Es toda aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:

i) La salud pública. (...)"

Que de otro lado el Decreto 780 de 2016 por medio del cual se expidió el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social establece:

"Artículo 2.8.8.1.2.5. Carácter confidencial de la información. La información relativa a la identidad de las personas, obtenida durante el proceso de vigilancia en salud pública, es de carácter confidencial y será utilizada exclusivamente por parte de las autoridades sanitarias para fines de la vigilancia, o por las autoridades judiciales, siempre que medie solicitud previa del juez de conocimiento. Para el efecto, el Ministerio de Salud y Protección Social reglamentará la obtención, uso, administración y seguridad de la información de salud".

Que en virtud de lo anterior, el Instituto Nacional de Salud determinó el Índice de Información clasificada y reservada en cumplimiento del artículo 20 de la Ley 1712 de 2014, el cual se encuentra publicado en la página web institucional, para el conocimiento de la ciudadanía en general.

Que en atención a la expedición de las leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015, y demás disposiciones concordantes y reglamentarias, se establece la necesidad de determinar los lineamientos para el trámite del derecho de petición y el acceso a la información en el Instituto Nacional de Salud, de acuerdo con las normas señaladas.

Que corresponde a la Dirección General, de conformidad con lo establecido en el numeral 30 del artículo 5 del Decreto 2774 de 2012, establecer mecanismos que permitan verificar y controlar la atención oportuna de las solicitudes formuladas por la ciudadanía.

Que se hace necesario derogar la Resolución No 422 del 20 de mayo de 2014, "Por la cual se reglamenta en el Instituto Nacional de Salud el trámite interno de las PQR'S y solicitudes en General."

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1 – Objeto: Determinar el trámite para atender las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información, que formulen los ciudadanos/clientes y terceros en general, ante el Instituto Nacional de Salud, en concordancia con lo establecido en las leyes 1755 de 2015, la ley 1712 de 2014 y demás disposiciones concordantes y reglamentarias.

“Por la cual se establece el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Instituto Nacional de Salud”.

Artículo 2 – Modalidades de petición: Para efectos del trámite de las peticiones en el INS, se deberán tener en cuenta las siguientes modalidades:

- **Denuncia:** Mecanismo por medio del cual los ciudadanos/clientes ponen en conocimiento del INS, una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación y los tramites a que haya lugar, lo cual puede tener incidencia de tipo disciplinaria, fiscal, penal, administrativa, entre otras.
- **Derecho de petición en interés general:** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.
- **Derecho de petición en interés particular:** Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo o manifestación.
- **Felicitación:** Reconocimiento, elogio etc., que manifiesta un ciudadano/cliente, frente a la atención o servicio prestado por la entidad.
- **Petición:** Es la garantía constitucional que tiene cualquier persona para acudir verbalmente o por escrito ante la administración o ante los particulares para solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el suministro de información, el requerimiento de copias de documentos, la formulación de consultas, la presentación de quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.
- **Petición de consultas:** Aquellas peticiones mediante las cuales los ciudadanos/clientes solicitan que la entidad manifieste sus consideraciones sobre materias relacionadas con sus funciones o solicitan que se absuelvan interrogantes, frente a actividades a su cargo.
- **Petición de documentos:** Aquellas peticiones que se formulan a las autoridades para que estas remitan documentos o copias de los mismos, siempre y cuando estos se encuentren disponibles y reposen en los archivos de la Entidad, los cuales tengan carácter de públicos y no se encuentren dentro de los casos consagrados en el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015 o artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014.
- **Petición de información:** Aquellas peticiones por las cuales los ciudadanos/clientes solicitan información respecto de cómo ha actuado el INS en un caso específico.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano/cliente en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones, o de la Institución y que puede repercutir en una investigación disciplinario o fiscal, según corresponda.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene todo ciudadano/cliente de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud por parte de la Entidad.
- **Sugerencia:** Es una propuesta que presenta un ciudadano/cliente para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

Artículo 3 – Canales de atención: Los canales de comunicación oficiales del Instituto Nacional de Salud para atender las peticiones de los ciudadanos/clientes y serán tenidos en cuenta como entrada oficial a la entidad son:

CANAL	MEDIO DE RECEPCIÓN
ESCRITO	<ul style="list-style-type: none"> • Ventanilla Única de Correspondencia. • Buzón de Sugerencias. • Atención Presencial G.A.C.
TELEFONICO	<ul style="list-style-type: none"> • Call Center.
VIRTUAL	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario de PQR de la página web: www.ins.gov.co. • Correo electrónico institucional: contactenos@ins.gov.co • Chat institucional. • Redes sociales.
PRESENCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Punto de información Grupo de Atención al Ciudadano • Dependencias que atienden público.

“Por la cual se establece el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Instituto Nacional de Salud”.

Artículo 4 – Términos de respuesta: De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*”, el trámite de las distintas modalidades de petición estará sujeto a la observancia de los siguientes términos:

a) Por regla general y salvo norma legal especial, las peticiones de interés general y particular se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la misma.

b) Términos establecidos para determinadas peticiones:

1. Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener documentos como copias de expedientes, copias de certificaciones, autenticación de documentos que reposan en alguna de las dependencias del Instituto Nacional de Salud o se solicite información de cómo ha actuado la Entidad en un caso específico, se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación, siempre y cuando dicha información o dichos documentos ya se encuentren disponibles.
2. Los informes solicitados por el Congreso de la República, la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación y las solicitudes de la Defensoría del Pueblo, en los términos que para el efecto establezcan estas entidades o la normativa vigente.
3. Las peticiones de consultas se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su radicación.
4. La información solicitada por otras entidades, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación siempre y cuando dicha información se encuentre disponible.
5. Las peticiones presentadas de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 serán trasladadas a la Entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción.
6. Las quejas, reclamos y denuncias, se deberán resolver dentro de los quince (15) días siguientes a su recibido, excepto aquellas que requieran del trámite de un proceso disciplinario, caso en el cual se atenderán en los términos previstos en el Código Disciplinario Único vigente a la fecha de los hechos.

Parágrafo: Cuando excepcionalmente no sea posible resolver o contestar las peticiones dentro de los términos aquí señalados, la persona encargada deberá informar esta situación por escrito al interesado, antes del vencimiento del término, expresando los motivos y a su vez, señalar el término estimado en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del previsto en el presente artículo para cada modalidad.

c) Peticiones especiales allegadas al Instituto Nacional de Salud de acuerdo con su naturaleza jurídica y en concordancia con el Decreto 4109 de 2011 y el Decreto 2774 de 2012.

Al Instituto Nacional de Salud por ser una entidad de naturaleza jurídica única, como autoridad científico técnica del orden nacional y en cumplimiento de su objeto, funciones y responsabilidades, son allegadas diferentes peticiones de tipo especial, que requieren el despliegue de actividades administrativas para dar una respuesta idónea al peticionario. Estas son de manera enunciativa:

1. Aquellas consultas relativas al acceso de información, documentos o materiales entre otros, sujetos de derechos de propiedad intelectual pertenecientes al Instituto Nacional de Salud.
2. Aquellas solicitudes en las que se requiere el acceso a documentos de carácter reservado y confidencial de acuerdo con las funciones que realiza la organización en el ámbito nacional y como autoridad sanitaria.
3. Aquellas consultas relativas a las solicitudes de alianzas estratégicas o convenios de cualquier naturaleza, para el desarrollo de actividades misionales o administrativas.
4. Aquellas consultas elevadas por los ciudadanos/clientes en virtud del trámite de expedición de conceptos toxicológicos, dictámenes técnicos toxicológicos y demás, de productos plaguicidas de uso domésticos que van a ser utilizados en el país, en virtud de un trámite en particular.
5. Aquellas solicitudes de consulta para la autorización de laboratorios en salud pública frente a la realización de análisis específicos.
6. Aquellas solicitudes de consulta allegadas con destino, al sometimiento y consideración de los diferentes Comités Institucionales.
7. Aquellas relativas a controversias presentadas entre los IRCA mensuales que calculan las autoridades sanitarias y las personas prestadoras.
8. Todas aquellas solicitudes elevadas ante la Entidad que requieran la ejecución de actividades ante diferentes instancias o Dependencias, antes de dar respuesta de fondo al peticionario y que por su naturaleza jurídica se requiera, por ser peticiones de carácter especial.

Parágrafo Primero: Este tipo de solicitudes especiales, por tratarse de temas de especial relevancia Institucional, que para cuya contestación, se podría requerir la participación de varias instancias, así como conceptos técnicos y jurídicos de expertos en los temas o asesorías externas u organizacionales, ya sean públicas o privadas, tendrán un

"Por la cual se establece el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Instituto Nacional de Salud".

término para dar respuesta de dos (2) meses, el cual podrá ser prorrogado por un (1) mes más, siempre y cuando medie justificación. Lo anterior en concordancia con el artículo 83 de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo Segundo: En todo caso, el Instituto Nacional de Salud velará por salvaguardar el derecho fundamental de petición de los ciudadanos/clientes en concordancia con la normatividad y por lo tanto propenderá porque este tipo de peticiones especiales se contesten en el menor tiempo posible, de acuerdo con el orden de turno y la complejidad de cada una de ellas.

Artículo 5 – Inicio del término: Los términos iniciarán a correr a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación de la petición en el Instituto Nacional de Salud.

Artículo 6 – Alcance de consultas: El Instituto Nacional de Salud resolverá las peticiones que consulten aspectos relacionados con las funciones a su cargo, cuyo alcance será el determinado en el artículo 28 "Alcance de los conceptos" de la Ley 1755 de 2015.

Artículo 7 – Derecho de turno: De conformidad con el artículo 15 de la Ley 962 de 2005, deberá respetarse el orden de presentación de las peticiones dentro de los criterios señalados en la presente resolución y de conformidad con los mecanismos dispuestos por el Instituto Nacional de Salud, salvo que se trate de las peticiones señaladas en el artículo 22 "Atención especial y preferente" de la presente resolución.

Artículo 8 – Impedimentos o recusaciones: Cuando el interés general propio de la función pública que ejerce el INS entre en conflicto con el interés particular y directo de un servidor público o colaborador, éste deberá declararse impedido. Todo servidor público que deba adelantar o sustanciar actuaciones administrativas, realizar investigaciones, practicar pruebas o pronunciar decisiones definitivas, podrá ser recusado si no manifiesta su impedimento por alguna de las causales determinadas en el artículo 11 de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo: Los términos señalados en el artículo 4 de la presente resolución se suspenderán, cuando se encuentre en trámite un impedimento o recusación, lo cual se resolverá teniendo en cuenta el procedimiento establecido en el artículo 12 "Trámite de los impedimentos y recusaciones" de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 9 – Registro de peticiones: Las peticiones que se reciban a través de los diferentes canales de atención, deberán registrarse en el Formulario de PQR de la web. Todas las comunicaciones de ciudadanos/clientes que impliquen peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información, que se reciban a través de los diferentes correos institucionales o medio diferentes a los oficiales, serán enviadas de manera inmediata a la dirección electrónica contactenos@ins.gov.co, cuya administración corresponde al Grupo de Atención al Ciudadano.

Parágrafo: Las peticiones allegadas a los buzones de las Dependencias técnicas o mesas de ayuda de sistemas de información relacionadas con el estado de trámites, la interacción del INS frente a los ciudadanos/clientes que requieren un servicio prestado por el INS; o aquellas que respondan al acompañamiento de la Entidad desde el nivel descentralizado del orden nacional como consecuencia del cumplimiento de las funciones misionales que brinda a las entidades territoriales o terceros, serán tramitadas directamente por los procesos correspondientes, siempre y cuando dichas respuestas se traten sobre el giro ordinario de sus asuntos.

Artículo 10 – Clasificación de las peticiones: De acuerdo con su forma de presentación y medios utilizados, las peticiones se clasifican en:

- **Peticiones escritas:** Son las solicitudes que las personas naturales o jurídicas hacen por motivos de interés general o particular de forma escrita.
- **Peticiones virtuales:** Son las solicitudes presentadas a través de la página Web del Instituto Nacional de Salud (www.ins.gov.co) y utilizando el formulario único de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información.
- **Peticiones telefónicas:** Son aquellas formuladas a través de la operadora del centro de contacto dispuesto por el Instituto Nacional de Salud.
- **Peticiones verbales presenciales:** Son las solicitudes que se presentan personalmente en la ventanilla de información del Instituto Nacional, a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano.

Artículo 11 – Requisitos mínimos de las peticiones: Toda petición para su trámite y presentación deberá contener:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.

"Por la cual se establece el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Instituto Nacional de Salud".

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos exigidos por la ley y que se deben presentar ante la Entidad para iniciar el trámite (poderes, autorizaciones, etc.).
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Artículo 12 – Respuestas electrónicas: Teniendo en cuenta la eficiencia administrativa, el ciudadano/cliente podrá manifestar en la solicitud presentada, si la respuesta a la misma puede ser remitida por medio electrónico. El Instituto Nacional de Salud entenderá que, si dentro de la petición se informa un correo electrónico para notificaciones, será éste el buzón electrónico, al cual se enviará la respuesta dada.

Artículo 13 – Constancia de recibo de peticiones escritas: Las peticiones escritas deberán presentarse en original y una copia debidamente foliada. Una vez radicadas, la copia será devuelta al interesado con anotación de la fecha, hora de recibo y número de radicación respectivo.

Artículo 14 – Recepción y trámite de las peticiones virtuales: Una vez recibida la petición a través de los canales virtuales, el INS acusará recibo de la petición y remitirá el número de radicado respectivo, para su seguimiento por parte de los ciudadanos/clientes.

Artículo 15 – Recepción y trámite de las peticiones verbales: El Grupo de Atención al Ciudadano atenderá a los ciudadanos/clientes que acudan a la ventanilla de atención del Instituto Nacional de Salud para presentar sus peticiones mediante la asignación de turnos, para lo cual, tendrá en cuenta la atención preferencial a adultos mayores, mujeres gestantes, ciudadanos/clientes en situación de discapacidad y demás ciudadanos/clientes sujetos de especial protección. Dichas peticiones serán resultas en la misma diligencia acorde con la Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones concordantes y reglamentarias.

Parágrafo Primero: Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal y la respuesta dada en la diligencia.

Parágrafo Segundo En caso que no sea posible resolver la petición en ese mismo instante, los servidores o colaboradores de la entidad procederán a plasmarla a través de medio escrito, en los formatos determinados por la Entidad, con apoyo del peticionario, ciudadano o cliente. Dicha petición será radicada en la Ventanilla Única de Correspondencia, de la cual se le entregará la copia respectiva al peticionario.

Artículo 16 – Recepción y trámite de peticiones telefónicas: El Grupo de Atención al Ciudadano será el encargado de recibir y registrar las peticiones telefónicas. Una vez recibida la petición, se acusará el recibo de ésta al interesado indicándole el número de radicado asignado. Las peticiones telefónicas se tramitarán como peticiones virtuales. Lo anterior, sin perjuicio del trámite ordinario de gestión de orientación telefónica que presta el Instituto Nacional de salud.

Artículo 17 – Peticiones allegadas en otra lengua nativa o dialecto: Los ciudadanos/clientes que se comuniquen en una lengua nativa o un dialecto diferentes al español, podrán presentar peticiones por cualquiera de los canales habilitados por el Instituto Nacional de salud, en su lengua o dialecto.

Cuando este tipo de peticiones se realicen de manera verbal, serán digitalizadas por el servidor público o colaborador que la recepcione, en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

Artículo 18 – Horario de atención al público y recepción de correspondencia: El horario de atención al público y de recepción de correspondencia será de lunes a viernes, de 8:15 a.m. a 4:45 p.m., en jornada continua según el parágrafo 2, artículo 1 de la resolución No. 467 de 2014.

Parágrafo Primero: El horario de atención al público se fijará en cartelera ubicada en un sitio visible a la entrada principal del Instituto Nacional de Salud.

Parágrafo Segundo: Los ciudadanos/clientes podrán allegar sus solicitudes a través del canal virtual, en horas diferentes al horario de atención al público. A dichas peticiones se le asignará el correspondiente radicado de entrada, al día siguiente hábil, dentro del horario de la entidad.

"Por la cual se establece el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Instituto Nacional de Salud".

Artículo 19 – Peticiones incompletas y desistimiento tácito: De conformidad con lo establecido en el artículo 17 "Peticiones incompletas y desistimiento tácito" de la Ley 1755 de 2015, el servidor público designado para dar respuesta, que constate que la petición radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite adicional a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. El requerimiento realizado por el Instituto Nacional de Salud suspende los términos establecidos para la respuesta.

Una vez el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición a partir del día hábil siguiente de la radicación de los mismos.

En el caso que el peticionario no remita los documentos requeridos se entenderá que ha desistido de su solicitud o de la actuación, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos anteriormente, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la dependencia responsable del trámite decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Parágrafo: No se podrá estimar incompleta la petición por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla, o cuando los documentos se encuentren en la entidad.

Artículo 20 – Respuesta a peticiones: Las peticiones serán resueltas por el INS de fondo, en los términos legales, en forma clara, precisa y en concordancia con lo solicitado sustancialmente y el objeto que dio origen a la misma. Dichas respuestas serán enviadas a la dirección física del peticionario a través de la Ventanilla Única de Correspondencia o por el correo electrónico oficial contactenos@ins.gov.co. En caso de no haberse aportado dirección de notificaciones, ni teléfono, ni ningún dato de contacto, la respuesta a las solicitudes serán publicadas en las carteleras institucionales por un término de (10) días hábiles y en la página web del INS, en el link: www.ins.gov.co/normatividad/asuntosjuridicos

Artículo 21 – Falta de competencia del INS: Si la entidad identifica que el asunto de que trata la petición no es competencia del INS, se le informará al solicitante, inmediatamente si este actúa verbalmente o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la petición escrita o virtual, término dentro del cual, se remitirá la petición a la entidad competente y se enviará copia del oficio remitario al peticionario.

Artículo 22 – Atención especial y preferente: Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición recibida por cualquiera de los canales de atención, los siguientes ciudadanos/clientes quienes por disposición legal o jurisprudencial se encuentren catalogadas como sujetos de especial protección:

- Ciudadanos/clientes en situación de discapacidad.
- Niños, niñas y adolescentes.
- Mujeres gestantes.
- Adultos mayores,
- y en general de ciudadanos/clientes en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.

Los ciudadanos/clientes que se encuentren en alguna de las situaciones antes señaladas lo deberán manifestar expresamente en su petición, si esta es realizada por escrito. En los formularios destinados por el Instituto Nacional de Salud para diligenciar las peticiones se dispondrá de campos que permitan hacer tal manifestación.

Artículo 23 – Peticiones anónimas: Las peticiones anónimas, se remitirán a la dependencia competente para su respuesta. El Instituto Nacional de Salud publicará en su página Web las respuestas a las peticiones catalogadas como anónimas, en el link: www.ins.gov.co/normatividad/asuntosjuridicos. Las quejas presentadas anónimamente se remitirán a las dependencias o entidades competentes para que se inicie el trámite pertinente.

Artículo 24 – Peticiones irrespetuosas o reiterativas: Los servidores públicos designados para resolver la petición, podrán rechazar aquellas que contengan expresiones irrespetuosas o desobligantes, en las que se utilicen amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros. La decisión que rechace la petición deberá notificarse al peticionario de manera motivada. Respecto de las peticiones reiterativas ya resueltas, el INS podrá 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.

"Por la cual se establece el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Instituto Nacional de Salud".

Artículo 25 – Costo de fotocopias: La expedición de copias en el INS se hará por el medio más eficiente y los costos correrán a cargo del peticionario. El valor unitario de las copias es de: DOSCIENTOS PESOS M/CTE (\$200.00) de conformidad con lo preceptuado por la Resolución 340 del 18 de febrero de 2016 *"Por la cual se reglamenta el precio de la expedición de copias que sean solicitadas en ejercicio del Derecho de Petición y Peticiones, Quejas y Reclamos en el INSTITUTO NACIONAL DE SALUD"* o la disposición que la modifique, sustituya o adicione, cuyo valor será reajustado de acuerdo con la normatividad vigente.

Parágrafo: El valor de las fotocopias deberá consignarse por parte del interesado, de acuerdo con la tarifa fijada en el artículo 25, así:

Cuenta:	Corriente
Entidad Financiera:	Banco Davivienda
Número de Cuenta:	18199033-4
Denominación:	Instituto Nacional de Salud

Artículo 26 – Acceso a la información: Para efectos de facilitar el acceso a la información de mayor interés para la comunidad, el INS pondrá a disposición del público a través de su página Web: www.ins.gov.co la documentación respecto a la estructura, servicios, procedimientos y funcionamiento de la entidad, así como de los demás aspectos determinados por la Ley de transparencia y acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014) y demás disposiciones concordantes y reglamentarias.

Artículo 27 – Solicitud de información publicada: Cuando la solicitud de información verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados por el INS, así se informará, indicando el número y la fecha del diario, boletín, gaceta o página web en que se hizo la divulgación. En caso de que no se haya publicado a través de los medios puestos a disposición, se deberá atender la petición formulada y adjuntarse copia del documento, previo al pago del valor respectivo.

Artículo 28 – Rechazo de peticiones de información por motivo de reserva o confidencialidad: El Instituto Nacional de Salud podrá rechazar, de manera motivada, las peticiones que se realicen sobre información o documentos que sean considerados reservados o clasificados en virtud de los artículos 24 y 25 de la Ley 1755 de 2015, 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014, Artículo 2.8.8.1.2.5 del Decreto 780 de 2016 por medio del cual se expidió el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, Resolución 1995 de 1999 emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social, y demás disposiciones concordantes y reglamentarias, por ser la Salud pública, acorde con nuestra naturaleza jurídica, una función esencial de la Entidad asociada a la responsabilidad estatal y ciudadana de la protección de la salud de la población.

Parágrafo Primero: Así mismo podrá rechazar de ser considerado, solicitudes que recaigan sobre información o documentos protegidos por derechos de propiedad intelectual de la organización, en virtud de la Resolución No 1607 de 2014 *"Por la cual se adopta el Reglamento de propiedad Intelectual del Instituto Nacional de Salud-INS, la política para la protección de datos personales establecida en la Ley estatutaria No 1581 de 2012 y se dictan otras disposiciones"*.

Parágrafo Segundo: La decisión que rechace la petición, deberá notificarse al peticionario indicando de forma motivada las disposiciones legales pertinentes. Contra la decisión del INS de negar una petición en caso se reserva, procederá el recurso de insistencia.

Artículo 29 – Recurso de Insistencia. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella. Si el solicitante interpone el recurso mencionado, el INS procederán de conformidad con lo preceptuado en el artículo 26 *"Insistencia de/solicitante en caso de reserva"* de la Ley 1755 de 2015, remitiendo la documentación al Tribunal Administrativo de Cundinamarca o la corporación competente, para que el mismo resuelva la controversia.

Artículo 30 – Excepciones a la reserva de los documentos: El carácter reservado de una información o documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

Artículo 31 – Presentación de recursos en sede administrativa: El servidor público del Grupo de Gestión Documental encargado de la recepción de correspondencia deberá radicar los recursos que se presenten en contra el Instituto Nacional de Salud y deberá remitirlos a la dependencia competente de manera prioritaria.

Artículo 32 – Recursos. Por regla general, contra los actos definitivos particulares emitidos por la Dirección General, procederá únicamente el recurso de reposición, para que ésta, lo aclare, modifique, adicione o revoque, en

"Por la cual se establece el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Instituto Nacional de Salud".

concordancia con el párrafo del artículo 74 de la Ley 1437 de 2011, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 29 de la presente resolución.

El recurso de reposición deberá interponerse por escrito en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso, ante el Director General de la Entidad.

Parágrafo: No habrá recurso de reposición contra los actos de carácter general, ni contra los de trámite, preparatorios, o de ejecución, excepto en los casos previstos expresamente en la normatividad.

Artículo 33 – Trámite de Quejas: Se inicia con su recepción a través de los canales oficiales definidos por la Entidad, continúa con su radicación y direccionamiento de trámite a las dependencias competentes de responder, resolver o atender las mismas.

Parágrafo Primero: En cuanto a las quejas recibidas, el Grupo de Atención al Ciudadano o la dependencia que haga sus veces, informará por escrito al ciudadano/cliente, el área responsable de atenderlas al interior del Instituto de acuerdo con su competencia legal.

Parágrafo Segundo: La atención de las quejas presentadas contra servidores públicos corresponderá al Grupo de Control Interno Disciplinario de conformidad con lo establecido en la Ley 734 de 2002, sus normas modificatorias o concordantes.

Parágrafo Tercero: Las quejas formuladas en relación con los servicios prestados por contratistas de la Entidad, deben ser atendidas por el supervisor o interventor del contrato de acuerdo Resolución No. 064 de 2017 *"Por la cual se reglamenta el ejercicio de las funciones relacionadas con la Supervisión e Interventoría de contratos y convenios que celebre el Instituto Nacional de Salud"* o el documento que haga sus veces.

Artículo 34 – Trámite de Denuncias: En el caso de las denuncias, éstas serán puestas en conocimiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario, quien actuará de acuerdo a sus funciones. Si la denuncia es efectuada por actos presuntamente ilegales que deben ser investigados por otra entidad, estas serán trasladadas al órgano competente, lo cual será informado al ciudadano/cliente, sin perjuicio de las reservas de ley.

Artículo 35 – Trámite de Reclamos: Los reclamos referentes a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud por parte de la Entidad, serán direccionados a la dependencia competente para que analice y tome las acciones pertinentes de acuerdo con la frecuencia y el impacto, quien adelantará los planes de mejoramiento pertinentes o las acciones de mejora, según sea el caso.

Parágrafo: De las acciones tomadas se le informará al ciudadano/cliente.

Artículo 36 – Trámite de Felicitaciones: Las felicitaciones en el INS se comunican al área involucrada como incentivo a la labor o servicios prestados por los servidores o colaboradores, de la cual, se remitirá copia al Grupo de Talento Humano o al Grupo de Gestión Contractual, para que obre dentro de su historia laboral o carpeta contractual, según corresponda. El Grupo de Atención al Ciudadano manifestará el agradecimiento pertinente, al ciudadano/cliente.

Artículo 37 – Informes: El Grupo de Atención al Ciudadano, presentará y publicará en la página web del Instituto, con corte trimestral, un informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información e informe de tiempos de respuesta; los cuales deben discriminar la siguiente información mínima:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Artículo 38 – Tratamiento de datos personales y seguridad de la información: La información que se suministre a la Entidad en desarrollo de sus actividades misionales, de relaciones comerciales, contractuales o de prestación de servicios, en virtud del Decreto 4109 de 2011 y Decreto 2774 de 2012, será tratada, recolectada, almacenada, reportada, consultada, puesta en circulación y usada conforme con la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás disposiciones concordantes y reglamentarias; adicionalmente se dará aplicabilidad a la Política de Seguridad de la Información determinada por el INS mediante Resolución No 1629 de 2015, la Resolución 1607 de 2014 por la cual se adopta el Reglamento de Propiedad Intelectual del Instituto Nacional de Salud-INS, la

"Por la cual se establece el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Instituto Nacional de Salud".

política para la protección de datos personales establecida en la ley estatutaria No 1581 de 2012 y se dictan otras disposiciones, así como los demás lineamientos al respecto.

Artículo 39-Aspectos no previstos y conflictos normativos: En los aspectos no previstos en la presente resolución o aquellos que sean incompatibles con disposiciones superiores, se aplicará lo dispuesto en la normatividad vigente.





Artículo 40 – Vigencia y derogatorias: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación, deroga la Resolución 422 del 20 de mayo de 2014 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C., el 11 MAY 2017

PUBLIQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



MARTHA LUCÍA OSPINA MARTÍNEZ
DIRECTORA GENERAL

Aprobó: Esperanza Martínez Garzón – Secretaria General. 
Revisó: Luis Ernesto Florez Simanca – Jefe Oficina Asesora Jurídica. 
Adecuación Jurídica: Anderson Alberto Lopez Pinilla – Abogado oficina asesora Jurídica. 
Reviso: Amanda Rivera – Profesional Especializada Secretaria General. 
Proyecto: Miguel Ángel Jiménez Gavilán – Coordinador Grupo Atención al Ciudadano. 