



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

RESOLUCION NÚMERO 0205 DE 2020

(03 MAR 2020)

"Por la cual se establece el trámite y gestión 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 17 del artículo 9 del Decreto 4109 de 2011, numeral 30 del artículo 5 del Decreto 2774 de 2012, y las demás normas concordantes y reglamentarias,

CONSIDERANDO:

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

Que el artículo 74 de la Constitución Política de Colombia 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 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan otras orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*.

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

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"*, 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 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"*; en la cual se establece en el artículo 19° la información exceptuada por daño a los intereses públicos: *"(...) 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 el Instituto Nacional de Salud como autoridad científico técnica del orden nacional del Estado Colombiano, emitió la Resolución No 1607 de 2014, por la cual se adopta el Reglamento de Propiedad Intelectual, la política para la protección de datos personales establecidos en la ley estatutaria No. 1581 de 2012 y se dictan otras disposiciones.

Que por medio de 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"*, con lo cual se especifica el trámite y gestión de las distintas peticiones, y otorga la posibilidad a las autoridades de reglamentar la tramitación interna de las peticiones que le corresponda resolver y la manera de atender las mismas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que de conformidad con el artículo 22 *"organización para el trámite interno 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.

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

Que el Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 adicionó el capítulo 12 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, en atención a la facultad otorgada a la entidad para reglamentar internamente el trámite y decisiones de las peticiones, se emitió la Resolución No. 0528 del 11 de mayo de 2017 *"Por la cual se establece el trámite y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Instituto Nacional de Salud"*.

Que, mediante Resolución No. 0802 de 2018 *se adopta la Política Institucional de Calidad de Atención y Trato Digno al Ciudadano del Instituto Nacional de Salud"*.

Que el Instituto Nacional de Salud requiere surtir la reglamentación interna actualizada para el trámite y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Instituto Nacional de Salud, considerando los procesos y procedimientos que han sido intervenidos.

Que se hace necesario derogar la Resolución No. 0528 de 2017 *Por la cual se establece el trámite y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Instituto Nacional de Salud"*.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

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

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 2 – Modalidades de petición: Para efectos del trámite de las peticiones en la entidad, se deberán tener en cuenta los siguientes tipos:

- a. **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 autoridad 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.
- b. **Consulta:** 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.
- c. **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.
- d. **Información:** Aquellas peticiones por las cuales los ciudadanos/clientes solicitan información respecto de cómo ha actuado el INS en un caso específico.
- e. **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona 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 disciplinaria o fiscal, según corresponda.
- f. **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, 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.

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

- g. 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.
- h. Denuncia:** Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento, del Instituto Nacional de Salud, conductas posiblemente irregulares por parte de sus funcionarios, relacionadas con extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de su cargo o el interés directo en una decisión tomada. Incluye actos de corrupción.
- i. Felicitación:** Es el reconocimiento o elogio que se le da a un funcionario, a un grupo de funcionarios, a una dependencia o incluso al Instituto Nacional de Salud por parte de un ciudadano frente a la prestación de los servicios o productos ofrecidos por la institución o la atención brindada por sus funcionarios.

Artículo 3 – Clasificación y canales de atención:

- a. Peticiones escritas:** Son las solicitudes que las personas naturales o jurídicas hacen por motivos de interés general o particular de forma escrita a través de la ventanilla única de correspondencia y de los buzones de sugerencias.
- Ventanilla Única de Correspondencia (Av. Calle 26 No. 51-20, Bloque A, Zona 6 CAN)
 - Buzón de Sugerencias. (Bloque A, Bloque B, Biblioteca y Auditorio –INS-)
- b. Peticiones virtuales:** Son las solicitudes presentadas a través del formulario único de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información, del correo electrónico contactenos@ins.gov.co, el Chat institucional y/o las redes sociales:
- Formulario de contacto para PQRSDF www.ins.gov.co <https://apps.ins.gov.co/pqr>
 - Correo electrónico institucional contactenos@ins.gov.co
 - Chat institucional <https://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/chat>
 - Redes sociales
Facebook: /INSColombia
Twitter: @INSColombia
YouTube: INSColombia
Instagram: @insaludcolombia
LinkedIn: Instituto Nacional de Salud de Colombia
- c. Peticiones Telefónicas:** Son aquellas formuladas a través de las líneas telefónicas dispuestas por la entidad.
- Call Center 2207700
 - Línea de Atención al Ciudadano 3244576
 - Línea Gratuita Nacional 01 8000 113 400
- d. Peticiones verbales:** Son las solicitudes que se presentan en la ventanilla única de atención al ciudadano.
- Ventanilla Única de Atención al Ciudadano (Av. Calle 26 No. 51-20, Bloque A, Zona 6 CAN)

Artículo 4 - Requisitos mínimos para la presentación de peticiones: Toda petición para su trámite y presentación deberá contener:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b) 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.
- c) El objeto de la petición.
- d) Las razones en las que fundamenta su petición.
- e) La relación de los documentos exigidos por la ley y que se deben presentar ante la Entidad para iniciar el trámite (poderes, autorizaciones, orden judicial, según el caso).
- f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

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

Artículo 5 - 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 6 - 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 7 - Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: Se podrán rechazar aquellas peticiones que contengan expresiones irrespetuosas o desobligantes, en las que se utilicen amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros. La decisión que rechaza la petición deberá notificarse al peticionario de manera motivada.

Respecto de las peticiones reiterativas, el INS podrá remitirse a las respuestas anteriores brindadas, 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.

Frente a las peticiones irrespetuosas, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Artículo 8 - Cómputo de términos: Para el trámite y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información, el término iniciará a correr a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación en el Instituto Nacional de Salud.

Artículo 9 - Derecho de turno: De conformidad con la Ley 962 de 2005, art. 15, deberá respetarse el orden de presentación de las peticiones, salvo que se trate de las peticiones señaladas en el artículo 20 de la ley 1755 de 2015.

Artículo 10 - Respuestas electrónicas: El ciudadano/cliente podrá manifestar en la solicitud presentada, si acepta que la respuesta a la misma sea remitida al correo electrónico indicado.

Artículo 11 - 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

Artículo 12 - Costo de fotocopias: La expedición de copias se hará por el medio más eficiente y los costos correrán a cargo del peticionario, el valor unitario estará sujeto a la disposición contractual que aplique en la vigencia.

El valor de las fotocopias deberá consignarse por parte del interesado en la: **Entidad Financiera:** Banco Davivienda. **Cuenta Bancaria:** Corriente. **Número de Cuenta:** 18199033-4. **Denominación:** Instituto Nacional de Salud.

Artículo 13 - Informes: El Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia, 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.

TITULO II

TERMINOS DE RESPUESTA

Artículo 14 - Términos de respuesta: De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 el trámite de las distintas modalidades de petición estará sujeto a la observancia de los siguientes términos:

Por regla general y salvo norma legal especial, el término para resolver las peticiones de interés general y particular se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la misma. Lo anterior, teniendo en cuenta los demás términos descritos en el presente artículo.

Para los demás tipos de peticiones, se tendrán en cuenta los términos contemplados por el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, teniendo en consideración lo siguiente:

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

- a. **Peticiones en general:** El derecho de petición se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- b. **Petición de documentos:** 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, 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. Transcurrido el término sin respuesta, se entenderá aceptada y no se podrá negar la entrega de los mismos dentro de los tres (3) días siguientes.
- c. **Petición de información:** Las peticiones que versen sobre solicitud de información, 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.
- d. **Petición de consulta:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su radicación.
- e. **Peticiones entre entidades públicas:** Cuando una autoridad formule una petición, deberá ser resuelta dentro de los 10 días hábiles siguiente a su recepción, salvo que se indique término específico de respuesta en la solicitud. En las presentadas por el Congreso de la República (Ley 5/1992, art. 258) y la Defensoría del Pueblo (Ley 24 de 1992, art. 15), deberán responderse en el término de cinco (5) días hábiles.
- f. **Petición no competencia:** Las peticiones que no sean competencia de la entidad, serán trasladadas a la entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la radicación; así mismo, se enviará copia del oficio remitario al peticionario y en caso de no existir entidad competente se comunicará al interesado.
- g. **Quejas y reclamos:** Se deberán resolver dentro de los quince (15) días siguientes a su radicación.
- h. **Denuncias:** Según el contenido de la denuncia se pondrá en conocimiento a la dependencia o autoridad competente, informando al peticionario dentro de los quince (15) días siguientes a su radicación.
- i. **Peticiones anónimas:** Según la modalidad de petición se dará respuesta en el término correspondiente. En caso de no existir dirección de notificación, ni teléfono, ni dato de contacto, la respuesta será publicada en la cartelera ubicada en el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia, por un término de (10) días hábiles y será pública en la página web del INS, link: www.ins.gov.co/normatividad/asuntosjuridicos. En caso de presuntos actos de corrupción deberá remitirse a la Procuraduría General de la Nación.

Parágrafo: Cuando excepcionalmente no sea posible resolver o contestar las peticiones dentro de los términos aquí señalados, se 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.

TITULO III

PETICIONES ESPECIALES

Artículo 15 - Peticiones especiales y términos: Se consideran 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, como autoridad científico técnica del orden nacional y en cumplimiento de su objeto, funciones y responsabilidades.

Se consideran peticiones especiales las siguientes:

- a. Aquellas consultas relativas al acceso de información, documentos o materiales, entre otros, sujetos de derechos de propiedad intelectual pertenecientes al Instituto Nacional de Salud.
- b. 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.
- c. 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.

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

- d. Aquellas consultas elevadas por los ciudadanos acerca del estado del trámite de expedición de conceptos toxicológicos, dictámenes técnicos toxicológicos y demás, de productos plaguicidas de uso doméstico que van a ser utilizados en el país, en virtud de un trámite en particular, así como, la solicitud de prórroga para dar respuesta a requerimientos para continuación de trámite de expedición.
- e. Aquellas solicitudes de consulta para la autorización de laboratorios en salud pública frente a la realización de análisis específicos.
- f. Aquellas solicitudes de consulta allegadas con destino, al sometimiento y consideración de los diferentes Comités Institucionales.
- g. Todas aquellas solicitudes elevadas ante la Entidad que requieran la ejecución de actividades que involucren diferentes instancias, dependencias o sean objeto de normas de acreditación.

Parágrafo Primero: Las solicitudes de los literales a y b, por constituirse de carácter especial su contestación, tendrán un término para dar respuesta de un mes (1), el cual podrá ser prorrogado por un (1) mes más, siempre y cuando medie justificación; considerando que se podrá 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. Lo anterior en concordancia con el artículo 83 de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo Segundo: Las solicitudes de los literales c, d, e y f, por constituirse de carácter especial su contestación, tendrán un término para dar respuesta de dos meses (2), el cual podrá ser prorrogado por un (1) mes más, siempre y cuando medie justificación; considerando que se podrá 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. Lo anterior en concordancia con el artículo 83 de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 16 – Quejas y apelaciones según normas de acreditación: El 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, tiene como objetivo promover, orientar, ejecutar y coordinar la investigación científica en salud y en biomedicina: desarrollar, aplicar y transferir ciencia y tecnología en las áreas de su competencia; actuar como laboratorio de referencia nacional; coordinar técnicamente la red nacional de laboratorios de salud pública en las áreas de su competencia, y desarrollar, producir y distribuir productos biológicos, químicos, biotecnológicos y reactivos de diagnóstico biomédico, en el marco del Sistema de Seguridad Social en Salud y del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación, por ello se considera:

- a. Queja [NTC ISO/IEC 17000:2005]: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.
- b. Queja [NTC ISO/IEC 17024:2013]: Aplica para certificación de personas, expresión de insatisfacción, distinta de una apelación, presentada por un individuo u organización a un organismo de certificación, relacionada con las actividades de dicho organismo o persona certificada, para la que se espera una respuesta.
- c. Apelación [NTC ISO/IEC 17000:2005]: Petición del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.
- d. Apelación certificación de personas [NTC ISO/IEC 17024:2013]: Petición presentada por un solicitante, candidato o persona certificada, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con su estado de certificación deseado 4.3 Aplicativo de Correspondencia: Sistema por medio del cual

Parágrafo: Los términos de respuesta de las quejas y apelaciones, se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su radicación, el cual podrá ser prorrogado sin que exceda el doble del tiempo inicialmente previsto, siempre y cuando medie justificación, considerando que se podrá 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.

03 MAR 2020

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

TITULO IV**MEDIDAS EXCEPCIONALES**

Artículo 17 – Suspensión de términos: De conformidad con la Ley 1755 de 2015, procede en los siguientes casos:

a. Suspensión por ampliación de términos: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición la dependencia responsable de la respuesta deberá informar dicha circunstancia al interesado, antes del vencimiento del plazo señalado, expresando claramente los motivos de la demora; el plazo razonable siempre que no exceda del doble inicialmente previsto.

b. Suspensión por petición incompleta: cuando la dependencia responsable constate que la información está incompleta, o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, de suma necesidad para adoptar respuesta de fondo, lo requerirá dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, para que la complete en el término máximo de (1) un mes.

Una vez sea completada, se reactivarán los términos para resolver la petición.

Artículo 18 - Desistimiento tácito. Cuando la autoridad 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, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá 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.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad 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.

Artículo 19 – Recursos: Téngase en cuenta lo dispuesto por la Ley 1437 de 2011, art. 74°, considerando actos administrativos de carácter general y particular, siendo estos reposición, apelación, queja e insistencia.

Artículo 20 - Rechazo de peticiones de información por motivo de reserva o confidencialidad: 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, Resolución 1995 de 1999 emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social, y demás disposiciones concordantes y reglamentarias, podrá ser rechazada de manera motivada.

Así mismo, podrá rechazar las peticiones 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 primero: La decisión que rechace la petición, deberá notificarse al peticionario indicando de forma motivada las disposiciones legales pertinentes. Contra la decisión de negar una petición en caso se reserva, procederá el recurso de insistencia.

Parágrafo segundo: 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 21 - 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, se procederá de conformidad con lo preceptuado en el artículo 26 "Insistencia del 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 22 - 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.

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

Artículo 23 - 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 mediante Resolución No. 1629 de 2015 y Resolución 1607 de 2014, "por la cual se adopta el Reglamento de Propiedad Intelectual del Instituto Nacional de Salud", y la política para la protección de datos personales establecida en la ley estatutaria No 1581 de 2012, así como los demás lineamientos, que versan sobre la materia.

Artículo 24 - 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 Ley 1437 de 2011 art. 11.

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 la Ley 1437 de 2011 art. 12 "Trámite de los impedimentos y recusaciones".

Artículo 25 - 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 26 - Vigencia y derogatorias: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación, deroga la Resolución No. 0528 de 2017 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá, D.C., a los

03 MAR 2020

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

LA DIRECTORA GENERAL,



MARTHA LUCIA OSPINA MARTÍNEZ

Aprobó: Carlos Andrés Durán Camacho – Secretario General

Aprobó: Luis Ernesto Flórez Simanca – Jefe Oficina Asesora Jurídica

Revisó: Alexander Alzate Arciniegas – Oficina Asesora Jurídica

Revisó: Melania Ríos – Subdirección Gestión de la Calidad – Dirección de Redes en Salud Pública

Revisó: Amanda Julieth Rivera – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia

Proyectó: Juan Carlos Neira Santamaria – Profesional Universitario Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia