Libertad y Orden

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

RESOLUCION NÚMERO 0787 **DE 2021**

(31 AGO 2021)

"Por la cual se decreta el desistimiento tácito y se ordena el archivo de la PQRSD No. ***2021-2136*** *presentada ante el Instituto Nacional de Salud"*

El SECRETARIO GENERAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

En ejercicio de sus atribuciones legales conferidas por la Ley 1155 de 2015, 1474 de 2011, Decreto 2774 y 2775 de 2012, debidamente nombrado mediante Resolución No. 0240 del 08 de marzo de 2019 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 por medio de la Ley 1755 de 2015, se sustituyó el Titulo 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, 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 mediante Resolución No. 499 del 17 de junio de 2020 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 11 de julio de 2021, se recibió la PQRSD **2021-2136**, radicada de manera **Anónima,** mediante la cual se solicitó: *"hace ya 15 de no sé nd (SIC) de resultados y la verdad quisiera saber por qué no me ha dado el resultado".*

Que asignada la PQRSD al **Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia** y analizada la petición se logró establecer que carecía de la información necesaria para proceder con la solicitud elevada, por ello mediante publicación realizada el 13 de julio de 2021, en la página web del Instituto Nacional de Salud – INS, en el enlace https://www.ins.gov.co/Normatividad/AsuntosJuridicos/RESPUESTA%20A%20AN%C3%93NIMO.%20PQRSDF%20CON%20RADICADO%20No.%202021-02136.pdf, , y con el fin de bridar una respuesta de fondo, se instó al peticionario, para que ampliara su petición indicando "*1. 1.Tipo de resultado requerido, 2. Entidad la cual fue practicada las pruebas, 3. Documento de identificación , 4.Correo electrónico, 5.Teléfono de Contacto.",* procediendo a la suspensión de términos.

Que la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, en su artículo 17, referente a las peticiones incompletas y al desistimiento tácito determina:

> *"En virtud del principio de eficacia, 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.*
>
> *A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.*
>
> *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."* (Subrayado fuera de texto)

Que, de conformidad con los términos establecidos en la norma antes citada, ha pasado más de un (1) mes desde la fecha de emisión del requerimiento al peticionario sin que haya procedido a aportar o completar la información solicitada; ni ha solicitado prórroga del plazo conferido por Ley, entendiéndose con ello que el peticionario ha desistido de su solicitud.

Que la entidad dispone de un sistema de atención para que el peticionario pueda acceder a través de la página web www.ins.gov.co al formulario electrónico de PQRSD https://apps.ins.gov.co/pqr, para consultar el trámite de la solicitud presentada.

Que mediante el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, "*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*", el Presidente de la República estableció medidas en materia de prestación de servicios a cargo de las entidades y organismos del Estado, con la finalidad de prevenir la propagación de la pandemia mediante el distanciamiento social, flexibilizando la prestación del servicio en forma presencial y estableciendo mecanismos de atención mediante la utilización de medios digitales y del uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones, de manera que se evite el contacto entre los servidores públicos y los ciudadanos, sin que ello afecte la continuidad y efectividad del servicio, así como la ampliación de términos para la atención de las peticiones recibidas y la forma de llevar a cabo la remisión de las comunicaciones.

Que el artículo 4 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 Notificación o comunicación de actos administrativos, establece: *"Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización. En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo. El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración. En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011".*

Que en consecuencia de lo anterior, se considera procedente dar cumplimiento a lo consagrado en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificado por la ley 1755 de 2015 decretando el desistimiento y el archivo del expediente.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

PRIMERO: Decretar el desistimiento tácito y ordenar el archivo del trámite contentivo de la PQRSD No. 2136 de 2021, de conformidad con la parte motiva del presente acto administrativo; advirtiéndole al peticionario que la respectiva solicitud puede ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

SEGUNDO: Notificar la presente decisión al peticionario **Anónimo** como lo indica el artículo 67 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 4° del Decreto 491 de 2020. En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

TERCERO: Contra la presente decisión procede el recurso de reposición, el cual podrá ser interpuesto dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación electrónica, de acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011 y lo indicado por el art. 17 de la Ley 1755 de 2015.

Dada en Bogotá, a los 31 AGO 2021

COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

EL SECRETARIO GENERAL,

CARLOS ANDRÉS DURÁN CAMACHO

Proyectó: Sonia Rocío Castillo Vargas – Profesional Especializado Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia
Revisó: Ana Celia Montiel Espinosa – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia
Revisó: Amanda Julieth Rivera Murcia – Contratista Secretaría General