

**MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL****RESOLUCIÓN NÚMERO 0002084 DE 2012****(30 JUL 2012)**

Por la cual se reglamenta la tramitación de las peticiones y la manera de atender las quejas en el Ministerio de Salud y Protección Social

LA MINISTRA DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL

En uso de sus facultades legales y en especial, las conferidas por el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 6º del Decreto - Ley 4107 de 2011,

CONSIDERANDO

Que los artículos 23 y 74 constitucionales consagran en su orden, los derechos que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, obtener pronta resolución y acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Que la Ley 1437 de 2011, mediante la que se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 3º, concordante con el artículo 209 de la Constitución Política, establece como principios orientadores de las actuaciones administrativas, entre otros, el debido proceso, la igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que el artículo 4º ibídem, consagra que las actuaciones administrativas podrán iniciarse por quienes ejerciten el derecho de petición bien sea en interés general o particular; por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal y por las autoridades, oficiosamente.

Que los numerales 19 y 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 señalan entre los deberes de los servidores públicos los de dictar reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición y recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas, disposición que si bien fue declarada inexecutable por la Corte Constitucional mediante Sentencia C - 818 de 2011, según lo allí señalado, los efectos de dicha declaración han quedado diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014, a fin de que el Congreso de la República expida la ley estatutaria correspondiente.

Duy

Duy

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta la tramitación de las peticiones y la manera de atender las quejas en el Ministerio de Salud y Protección Social"

Que la Ley 1444 de 2011 en su artículo 6° escindió del Ministerio de la Protección Social los objetivos y funciones asignados por las normas vigentes al Despacho del Viceministro de Salud y Bienestar y en el artículo 9° ibídem, creó el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

TÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto. La presente resolución tiene por objeto reglamentar la tramitación de las peticiones y la manera de atender las quejas en el Ministerio de Salud y Protección Social.

Artículo 2. Modalidades de petición. Para efectos del trámite de las peticiones se deberán tener en cuenta las siguientes modalidades:

1. **Derecho de petición en interés general.** Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.
2. **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.
3. **Petición de información:** Tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad del Ministerio, así como a la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos.
4. **Petición de formulación de consultas:** Es aquella mediante la cual se somete a consideración del Ministerio para su concepto, un caso o asunto de su competencia.
5. **Queja:** Es la manifestación de inconformidad de un ciudadano en torno a un servicio público prestado por un funcionario de la entidad.
6. **Reclamo:** Es la manifestación de inconformidad de un ciudadano en torno a un servicio público prestado por la entidad.
7. **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.

Artículo 3. Registro de peticiones. Las peticiones que se reciban a través de los diferentes canales de atención, deberán registrarse en la herramienta dispuesta por este Ministerio para tal fin.

244

27

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta la tramitación de las peticiones y la manera de atender las quejas en el Ministerio de Salud y Protección Social"

TÍTULO II

De las peticiones y su trámite

CAPÍTULO I

De la formulación de las peticiones

Artículo 4. Clasificación de las peticiones. De acuerdo con su forma de presentación y medios utilizados, las peticiones se clasifican en:

1. **Peticiones escritas:** Son las solicitudes que las personas hacen por motivos de interés general o particular de forma escrita, utilizando los medios dispuestos para esta finalidad.
2. **Peticiones virtuales:** Son las solicitudes presentadas a través de la página Web de la Entidad (www.minsalud.gov.co), utilizando el formulario único dispuesto para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
3. **Peticiones telefónicas:** Son aquellas formuladas a través del operador del centro de contacto dispuesto por este Ministerio.
4. **Peticiones verbales presenciales:** Son las solicitudes que se presentan personalmente por el peticionario en el punto de información del Ministerio, previa la asignación de turnos.

CAPÍTULO II

Contenido y Trámite de las Peticiones

Artículo 5. Requisitos mínimos de las peticiones. Toda petición para su trámite y presentación deberá contener:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. 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. Si el solicitante es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligado a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Artículo 6. Recepción y trámite de las peticiones escritas. Las peticiones escritas serán recibidas y radicadas por el Grupo de Administración Documental a través de la herramienta de gestión documental definida por esta entidad.

44

87

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta la tramitación de las peticiones y la manera de atender las quejas en el Ministerio de Salud y Protección Social"

Artículo 7. Constancia de recibo de peticiones escritas. Las peticiones escritas podrán presentarse en original y copia. Una vez radicada, la copia será devuelta al interesado con anotación de la fecha y hora de recibo, número de radicación respectivo y dependencia a la cual fue direccionada.

Artículo 8. Recepción y trámite de las peticiones virtuales. El Grupo de Atención al Ciudadano será el encargado de recibir, registrar y remitir las peticiones virtuales a las dependencias que tengan competencia para resolverlas. Una vez recibida la petición, se acusará el recibo de ésta al interesado a través de correo electrónico.

En el evento en que los medios electrónicos con que cuenta esta entidad no permitan recibir peticiones por dicho medio, se dará aplicación a lo dispuesto en el numeral 2º del artículo 62 de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 9. Recepción y trámite de las peticiones verbales. El Grupo de Atención al Ciudadano atenderá a las personas que acudan al punto de atención de este Ministerio para presentar sus peticiones mediante la asignación de turnos, para lo cual, tendrá en cuenta lo establecido en los artículos 18 y 31 de la presente resolución.

Artículo 10. Horario de atención personal al público. Las peticiones presentadas verbalmente se atenderán en días hábiles de lunes a viernes, en el horario de 8:15 a. m. a 4:15 p. m., y serán resueltas en lo posible de forma inmediata.

Se podrá exigir la presentación de la petición de forma escrita cuando por la complejidad de la misma no sea posible resolverla directamente y de forma verbal por el Grupo de Atención al Ciudadano, para lo cual, se pondrán a disposición del interesado sin costo alguno, formularios que permitan su diligenciamiento. En este evento, el trámite de la petición corresponderá al señalado para peticiones escritas.

Si quien presenta una petición de forma verbal pide constancia de haberla presentado o afirma no saber o no poder escribir, el funcionario que recibe la petición dejará constancia en forma sucinta.

Parágrafo. El horario de atención al público se fijará en cartelera ubicada en un sitio visible a la entrada principal del Ministerio.

Artículo 11. Peticiones incompletas. Si al momento de recibir una petición se evidencia que ésta no contiene los requisitos mínimos señalados en el artículo 5º de la presente resolución, se dará aplicación al procedimiento establecido en el inciso 2º del artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En la constancia de recibo se indicarán al peticionario los documentos que falten, de éste insistir en que se le radique, así se procederá, dejando constancia de las advertencias efectuadas.

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.

Artículo 12. Designación de funcionario para proyectar respuesta. Recibida la petición, el jefe de la dependencia designará al funcionario que deba proyectarla.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta la tramitación de las peticiones y la manera de atender las quejas en el Ministerio de Salud y Protección Social"

La persona designada para elaborar la contestación respectiva, realizará un estudio preliminar y si observa que se requiere solicitar información complementaria, proyectará oficio en tal sentido para firma del jefe de la dependencia, en el que se informe lo pertinente al peticionario, requiriéndolo 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, comenzará a correr el término para resolver la petición.

En el evento en que la petición recibida contenga hechos o situaciones que deban ponerse en conocimiento de otra entidad, se dará traslado a ésta última para que inicie las acciones que considere pertinentes.

Artículo 13. Falta de competencia del Ministerio. Si las dependencias encargadas de recepcionar las peticiones o a quienes se les haya remitido para resolverlas, advierten que este Ministerio no es el competente para tramitarlas, deberán informar de inmediato al interesado si este actúa verbalmente o dentro de los diez (10) días 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 remititorio al peticionario.

Artículo 14. Falta de competencia en la dependencia del Ministerio a la que se remite la petición. Si la dependencia a la cual es remitida la petición, considera que no es competente para conocer y dar respuesta, la remitirá a la dependencia que considere competente registrando esta actuación en la herramienta con que cuente la Entidad para dicho propósito.

Si la dependencia que recibe la petición considera igualmente que carece de competencia para conocer y resolver la petición, la remitirá a más tardar al día hábil siguiente a la Dirección Jurídica de este Ministerio, para que emita su concepto sobre la dependencia que debe resolver de acuerdo con las competencias y funciones respectivas.

Artículo 15. Citación a terceros determinados. Cuando de las peticiones presentadas ante este Ministerio resultare que hay terceros determinados que puedan estar directamente interesados en el resultado de la decisión, la persona designada para resolver la solicitud citará a los terceros mediante comunicación escrita a su lugar de residencia, indicando claramente el nombre del peticionario, el objeto de la citación, el lugar, día y hora en que deba acudir, para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos. La citación a terceros determinados se hará en los términos del artículo 67 de la Ley 1437 de 2011.

En el día y hora señalados la persona designada para resolver la petición deberá atender a los terceros determinados citados; si no fuere posible la citación, se hará la publicación a que se refiere el artículo 16 de esta resolución.

Artículo 16. Citación a terceros indeterminados. Cuando se trate de terceros indeterminados, o no fuere posible la citación del tercero determinado, se publicará el texto o un extracto de la petición en la página Web de la Entidad, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya citado al tercero. Si una vez surtida la publicación los terceros no se presentaren, se continuará el trámite sin su participación.

RUB

OP

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta la tramitación de las peticiones y la manera de atender las quejas en el Ministerio de Salud y Protección Social"

Artículo 17. Publicación de única respuesta. Cuando más de 10 ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la dependencia competente para resolver la petición consolidará una única respuesta, la cual deberá remitirse al Grupo de Atención al Ciudadano para brindar información y orientación a través de los diferentes canales y a la Oficina de Comunicaciones para ser publicada en la página Web de esta entidad.

Artículo 18. Peticiones presentadas por sujetos de especial protección. De conformidad con el artículo 13 Constitucional, los artículos 12 y 13 del Decreto Ley 019 de 2012 y el numeral 6º del artículo 5º de la Ley 1437 de 2011, las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general, las personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición.

Las personas que se encuentren en alguna de las situaciones antes señaladas lo deberán manifestar expresamente en su petición. A su vez, en los formularios destinados por este Ministerio para diligenciar las peticiones se dispondrá de campos que permitan hacer tal manifestación.

Artículo 19. Peticiones anónimas. Las peticiones que no permitan identificar al interesado en los términos del numeral 2º del artículo 5º de la presente resolución, serán tramitadas de acuerdo al medio utilizado para su presentación, evento en el cual se remitirá a la dependencia que considere competente registrando esta actuación en la herramienta con que cuente la Entidad para dicho propósito. El Ministerio dispondrá de una cartelera virtual en su página Web para efectos de publicar las respuestas emitidas a estas peticiones.

Las quejas presentadas anónimamente darán lugar a iniciar acciones jurisdiccionales, penales, disciplinarias o fiscales por parte del Ministerio, únicamente cuando acrediten los requisitos contemplados en el artículo 69 de la Ley 734 de 2002 y el artículo 81 de la Ley 962 de 2005 y demás normas pertinentes.

Artículo 20. Peticiones irrespetuosas. Las personas designadas 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.

Artículo 21. Copias de peticiones. Cuando la petición presentada ante este Ministerio, sea copia de una comunicación dirigida a otra entidad, el Grupo de Administración Documental o el Grupo de Atención al Ciudadano deberán remitirla a la dependencia que se considere competente, quien decidirá la pertinencia de archivarla o realizar el seguimiento a la respuesta ofrecida por la institución a la que va dirigido el documento.

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta la tramitación de las peticiones y la manera de atender las quejas en el Ministerio de Salud y Protección Social"

TITULO III

Reglas especiales para algunas modalidades de petición

CAPITULO I

Petición de Información

Artículo 22. Acceso a la información. Para efectos de facilitar el acceso a la información de mayor interés para la comunidad, el Ministerio pondrá a disposición del público a través de su página Web www.minsalud.gov.co, la documentación que se relaciona a continuación:

1. Normas expedidas por el Ministerio y normas que regulen sus competencias.
2. Organigramas y funciones generales de la entidad y de las entidades adscritas y vinculadas.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
4. Manuales y/o publicaciones expedidos por el Ministerio para difusión pública.
5. Formularios necesarios para el trámite de los diversos asuntos de competencia del Ministerio.
6. Relación de contratos que celebre la entidad.
7. Información sobre trámites ante entidades adscritas y vinculadas.
8. Información sobre las dependencias responsables según la petición, su localización y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda hacer seguimiento al trámite de su petición.
9. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales, se dejará registro público. En todo caso, la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio contribuya al interés general.

Parágrafo: Las dependencias responsables de los asuntos antes relacionados deberán suministrar la información a la dependencia encargada de su publicación y actualización.

Artículo 23. Solicitud de información especial y particular. Las solicitudes dirigidas a consultar y obtener acceso a información diferente a la señalada en el artículo 22 de la presente resolución sobre asuntos de este Ministerio, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en esta entidad, serán presentadas haciendo uso de los medios señalados en el artículo 6º de la presente resolución.

Artículo 24. Rechazo de peticiones de información por motivo de reserva. De conformidad con lo preceptuado en el Capítulo II de la Ley 57 de 1985, los artículos 24 y 25 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, son susceptibles de rechazo, las peticiones que versen sobre informaciones o documentos sometidos a reserva constitucional o legal.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta la tramitación de las peticiones y la manera de atender las quejas en el Ministerio de Salud y Protección Social"

La decisión que rechace la petición, deberá notificarse al peticionario indicando de forma motivada las disposiciones legales pertinentes. Contra la decisión que resuelva el rechazo de la petición no procede recurso alguno.

Si el solicitante insiste en su petición, la entidad procederá de conformidad con lo preceptuado en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011, remitiendo la documentación a la autoridad judicial competente para decidir.

Parágrafo 1. La restricción por reserva legal, no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

Parágrafo 2. De conformidad con el artículo 13 de la Ley 57 de 1985, modificado en su inciso segundo por el artículo 28 de la Ley 594 de 2000, la reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición, término después del cual, el documento por este sólo hecho no adquiere el carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que esté en su posesión, adquirirá la obligación de expedir a quien lo demande copias del mismo.

Artículo 25. 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 26. Reproducción de documentos. Las copias solicitadas serán expedidas por la entidad a costa del interesado en obtenerlas, quien cancelará el valor que corresponda en la cuenta que para tal efecto suministre el Grupo de Tesorería de este Ministerio.

Artículo 27. Solicitud de copias en medios electrónicos. Cuando el interesado requiera que la información solicitada le sea suministrada en medio magnético ó a través de correo electrónico, deberá suministrar los elementos necesarios para su copia ó la dirección electrónica a la cual se deba enviar la información.

CAPÍTULO II

Formulación de consultas

Artículo 28 Formulación de consultas. El Ministerio atenderá y resolverá las peticiones que consulten aspectos relacionados con las funciones a su cargo.

Las respuestas de las consultas no comprometerán la responsabilidad del Ministerio, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución. La persona designada para resolver estas peticiones, al contestar deberá advertirlo, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 29. Consultas sobre documentos publicados. Cuando la formulación de consultas verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará el Ministerio, indicando el número y la fecha del diario, boletín o gaceta 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.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta la tramitación de las peticiones y la manera de atender las quejas en el Ministerio de Salud y Protección Social"

TÍTULO IV

De los términos para resolver las peticiones

Artículo 30. Términos de respuesta. De conformidad con el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el trámite de las distintas modalidades de petición estará sujeto a la observancia de los siguientes términos, los cuales se contarán a partir del día siguiente a la fecha de recepción de la petición en este Ministerio, así:

1. Por regla general y salvo norma legal especial, las peticiones se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la misma.
2. Términos establecidos de forma especial para determinadas peticiones:
 - a) 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 de la entidad se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.
 - b) 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, de conformidad con la normativa vigente.
 - c) Las peticiones de consultas se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes.
 - d) La información solicitada por otras entidades, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.
 - e) Las peticiones presentadas de conformidad con el artículo 20 de la presente resolución, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.

Parágrafo 1. Cuando haciendo uso de los medios dispuestos por la entidad, se presente una petición en un día no hábil de conformidad con lo señalado en el artículo 10 de esta resolución, el término para resolverla se empezará a contar a partir del día hábil inmediatamente siguiente a su presentación.

Parágrafo 2. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver o contestar las peticiones dentro de los términos aquí señalados, el funcionario encargado deberá informar esta situación antes del vencimiento del término, por escrito al interesado, 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.

Parágrafo 3. En todo caso, cuando no se dé cumplimiento a los términos establecidos en el presente artículo, el respectivo jefe inmediato deberá, sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, compeler al funcionario responsable para que resuelva la petición y dé respuesta en forma inmediata.

Artículo 31. 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

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta la tramitación de las peticiones y la manera de atender las quejas en el Ministerio de Salud y Protección Social"

dispuestos por la entidad, salvo que se trate de las peticiones señaladas en los artículos 18 de esta resolución.

Artículo 32. Suspensión de los términos para resolver. Los términos aquí señalados se suspenderán cuando se encuentre en trámite un impedimento, el cual se resolverá teniendo en cuenta el procedimiento establecido en el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011.

TÍTULO V

Participación y veedurías

Artículo 33. Participación de veedurías ciudadanas. Los ciudadanos que hagan parte de estas organizaciones democráticas de participación, podrán ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública adelantada por este Ministerio y los resultados de la misma.

Artículo 34. Participación en la contratación. Cualquier persona o asociación podrá denunciar ante las autoridades competentes las actuaciones, hechos u omisiones de los servidores públicos o de los particulares con funciones públicas que constituyan delitos, contravenciones o faltas en materia de contratación en este Ministerio. Para tal efecto, podrán solicitar a las dependencias pertinentes, el suministro oportuno de la documentación e información que requieran, excepto cuando se trate de documentos amparados con reserva legal.

TÍTULO VI

Disposiciones finales

Artículo 35. Garantía de imparcialidad. A los funcionarios del Ministerio de Salud y Protección Social que deban realizar investigaciones, practicar pruebas o proferir decisiones definitivas, se les aplicarán además de las causales de recusación previstas para los jueces en el Código de Procedimiento Civil, las señaladas en el artículo 11 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Para el trámite de las recusaciones e impedimentos, se seguirá el procedimiento establecido en el artículo 12 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, trámite que suspenderá los plazos para decidir o para que opere el silencio administrativo.

Artículo 36. Aplicación de las normas y jurisprudencia. Al resolver los asuntos de su competencia, el Ministerio aplicará las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias de manera uniforme a situaciones que tengan los mismos supuestos fácticos y jurídicos. Con este propósito, al adoptar las decisiones de su competencia, deberá tener en cuenta las sentencias de unificación jurisprudencial del Consejo de Estado y las decisiones de la Corte Constitucional que interpreten las normas constitucionales aplicables a la resolución de los asuntos de su competencia en las que se interpreten y apliquen dichas normas. Para el efecto, se dará aplicación a lo establecido en el artículo 102 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta la tramitación de las peticiones y la manera de atender las quejas en el Ministerio de Salud y Protección Social"

Artículo 37. Pruebas. De conformidad con lo establecido en el artículo 40 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, durante las actuaciones administrativas que tengan por objeto el trámite de peticiones se podrán pedir, decretar pruebas y allegar informaciones sin requisitos ni términos especiales, de oficio o a petición del interesado. Tratándose de procedimientos administrativos sancionatorios se dará aplicación a lo dispuesto en el artículo 48 del referido Código.

Artículo 38. Publicaciones, comunicaciones y notificaciones. Estas se harán en los términos de los artículos 65 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, a través de las dependencias y funcionarios comisionados para tal fin.

Artículo 39. Presentación de recursos de vía gubernativa. El funcionario del Grupo de Gestión Documental encargado de la recepción de correspondencia deberá antes de radicar los recursos de vía gubernativa, comunicarse con la Secretaría General de este Ministerio, con el fin de confirmar los términos dentro de los cuales se está interponiendo el recurso, para que a través del centro de notificaciones se efectúe la presentación personal.

Artículo 40. Desatención de las peticiones. La falta de atención a las peticiones, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar, la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas dará lugar a la aplicación del procedimiento establecido en la Ley 734 de 2002.

Las acciones disciplinarias que deban iniciarse en virtud de las situaciones antes mencionadas serán de competencia de la Oficina de Control Interno Disciplinario de este Ministerio, quien actuará de oficio, con fundamento en el informe que presente el jefe de la dependencia encargada de resolver la petición, o con base en la solicitud que haga cualquier persona, teniendo en cuenta lo preceptuado en el artículo 19 de la presente resolución, respecto a las peticiones presentadas por anónimos.

Artículo 41. Informes. El Grupo de Atención al Ciudadano, presentará mensualmente ante la Oficina de Control Interno un informe que contendrá:

- a) Peticiones recibidas.
- b) Peticiones objeto de respuesta.
- c) Oportunidad de respuesta.
- d) Asuntos sobre los que se presente el mayor número de peticiones.
- e) Principales recomendaciones efectuadas por los particulares que tengan por objeto mejorar los servicios prestados por el Ministerio, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

Artículo 42. Aspectos no previstos. Los aspectos no previstos en este reglamento se regirán por lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 43. Vigencia y derogatorias. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación hasta que se expida la ley estatutaria que regule la materia, conforme a lo señalado en la Sentencia C – 818 de 2011 de la Honorable Corte

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta la tramitación de las peticiones y la manera de atender las quejas en el Ministerio de Salud y Protección Social"

Constitucional y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial, las Resoluciones 3150 de 2005 y 896 de 2009.

PUBLÍQUESE Y CUMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los **30 JUL. 2012**


BEATRIZ LONDOÑO SOTO
Ministra de Salud y Protección Social

[Handwritten mark]