



**MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL**

**RESOLUCION NÚMERO 003687 DE 2016**

( 17 AGO 2016 )

**“Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Ministerio de Salud y Protección Social”.**

**EL MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL**

En ejercicio de sus atribuciones legales, especialmente las que le confiere el artículo 208 de la Constitución Política, el artículo 33 del Decreto 1042 de 1978, la Ley 489 de 1998, la Ley 962 de 2005, el Decreto 1737 de 2009, y el Decreto 4107 de 2011.

**CONSIDERANDO:**

Que corresponde al Ministro de Salud y Protección Social, de conformidad con lo establecido en el numeral 12 del artículo 6 del Decreto 4107 de 2011, orientar, dirigir y controlar la gestión de la información a cargo del Ministerio.

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.

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Ministerio de Salud y Protección Social"

---

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 por lo anterior, y en atención a la expedición de las leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015, se establece la necesidad de expedir un reglamento que actualice el trámite interno del derecho de petición y el acceso a la información en el Ministerio de Salud y Protección Social, de acuerdo a las normas señaladas.

Que en mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**TÍTULO I.  
Disposiciones Generales.**

**ARTÍCULO 1. Objeto.** Reglamentar el trámite y la manera de atender las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen ante el Ministerio de Salud y Protección Social, dentro del marco de su competencia constitucional y legal, y en concordancia con lo establecido en las leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015 y sus decretos reglamentarios.

**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 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.
- 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 una persona natural o jurídica con respecto al actuar o conducta de un servidor público del Ministerio y que puede repercutir en una investigación disciplinario o fiscal, según corresponda.

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Ministerio de Salud y Protección Social"

---

**6. Reclamo.** Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento de alguna de las características del servicio público prestado por el Ministerio.

**7. Sugerencia.** Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos del Ministerio.

**8. Denuncia.** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, administrativa-sancionatoria, disciplinaria o ético profesional.

**9. Felicitación:** Es la manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica por el servicio prestado por el Ministerio o sus servidores.

**ARTÍCULO 3. Registro de peticiones.** Las peticiones que se reciban a través de los diferentes canales de atención, deberán registrarse en el Sistema de Gestión Institucional- Orfeo.

Todas las comunicaciones de ciudadanos que impliquen peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información, que se reciban a través de los diferentes correos institucionales, deben ser enviadas de manera inmediata a la dirección electrónica [correo@minsalud.gov.co](mailto:correo@minsalud.gov.co), de conformidad con lo establecido en la Circular interna No 052 del 27 de diciembre de 2013 "Centralización de comunicaciones de ciudadanos y usuarios que ingresen a los correos institucionales del Ministerio" cuya administración corresponde al Grupo de Administración Documental.

**Paragrafo:** Las peticiones que ingresan al correo institucional no deben ser gestionadas por parte del servidor público o contratista que las recibió, hasta tanto no hayan sido radicadas por el Grupo de Administración Documental, toda vez que por no encontrarse registradas en el Sistema de Gestión Documental, generan riesgos y responsabilidades particulares frente al peticionario.

## 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 naturales o jurídicas hacen por motivos de interés general o particular de forma escrita.
- 2. Peticiones virtuales:** Son las solicitudes presentadas a través de la página Web del Ministerio ([www.minsalud.gov.co](http://www.minsalud.gov.co)) y aplicaciones móviles dispuestas por el Ministerio, utilizando el formulario único de peticiones,

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Ministerio de Salud y Protección Social"

---

quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información.

- 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 en el punto de información del Ministerio, a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano.

## 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.
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 del Sistema de Gestión Institucional– Orfeo.

Teniendo en cuenta la eficiencia administrativa, se consultará al ciudadano si la respuesta a su petición puede ser remitida por medio electrónico, para lo cual el Grupo de Administración Documental evidenciará la manifestación del ciudadano.

El Grupo de Administración Documental será el encargado de recibir, clasificar, radicar y direccionar a las dependencias las peticiones escritas, de acuerdo con su competencia.

**Artículo 7. 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 y hora de recibo, número de radicación respectivo y dependencia a la cual fue direccionada.

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Ministerio de Salud y Protección Social"

---

**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 o entidades 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 el Ministerio no permitan recibir peticiones por dicho medio, se dará aplicación a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 62 "*Prueba de recepción y envío de mensajes de datos por la autoridad*" 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 del Ministerio para presentar sus peticiones mediante la asignación de turnos, para lo cual, tendrá en cuenta lo establecido en los artículos 18 "*Peticiones presentadas por sujetos de especial protección*" y 32 "*Derecho de turno*" de la presente resolución.

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 pondrá a disposición del interesado, sin costo alguno, formularios que permitan su diligenciamiento, los cuales, a su vez, deberán ser radicados por el peticionario en el Grupo de Administración documental, con el fin de que las mismas reciban el trámite señalado en el artículo 6 "*Recepción y trámite de las peticiones escritas*" de la presente resolución, o, si el peticionario así lo solicita, el servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano, apoyará el diligenciamiento virtual de la petición respectiva.

Se dejará constancia de la radicación de la petición verbal, garantizando al ciudadano la recepción de la solicitud al interior del Ministerio.

La constancia deberá contener como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo del artículo 16 "*Contenido de las peticiones*" de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Ministerio de Salud y Protección Social"

---

6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo el servidor público deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 16 "Contenido de las peticiones" de la 1437 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
7. Identificación del servidor público responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita que la petición se formuló de manera verbal.

**Parágrafo Primero:** Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

**Parágrafo Segundo:** 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 y remitiendo copia del mismo mediante correo electrónico. Las peticiones telefónicas se tramitarán como peticiones virtuales. Lo anterior, sin perjuicio del trámite ordinario de gestión de orientación telefónica que presta el Ministerio.

#### **Artículo 10. Peticiones en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.**

Las personas que hablen en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones por cualquiera de los canales habilitados por el Ministerio, en su lengua o dialecto.

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

**Artículo 11. Horario de atención personal al público y recepción de correspondencia.** El horario de atención personal al público y de recepción de correspondencia será en días hábiles de lunes a viernes, en el horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m en jornada continua.

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

**Artículo 12. 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 Ministerio suspende los términos establecidos para la respuesta.

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Ministerio de Salud y Protección Social"

---

Una vez el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición a partir del día 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 en este artículo, 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 13. Designación de servidor público para proyectar respuesta.** Recibida la petición, el jefe de la dependencia encargada de dar la respuesta, designará a la persona que deba proyectarla.

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 para que dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación complete su requerimiento 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 esta última para que inicie las acciones pertinentes en concordancia con lo establecido en la Circular interna No 024 del 18 de julio de 2013 por la cual se establece el "*Direccionamiento de respuestas y documentos sujetos a terminos perentorios, que presentan riesgo de devolución por las areas*".

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 por actos de corrupción no son competencia del Ministerio, deben ser trasladadas al competente a mas tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recepción, informándole al ciudadano del traslado, sin perjuicio de las reservas de ley.

**Artículo 14. Falta de competencia del Ministerio.** Si las dependencias encargadas de recepcionar las peticiones o a quienes se les haya remitido para resolverlas, no son competentes, las mismas deben informar al peticionario de manera inmediata si este actúa verbalmente o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción

17 AGO 2016

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Ministerio de Salud y Protección Social"

---

de la petición escrita o virtual, término dentro del cual, se remitirá la petición a el Ministerio competente y se enviará copia del oficio remitario al peticionario.

**Artículo 15. 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 de inmediato a la dependencia que considere competente registrando esta actuación en el Sistema de Gestión Institucional– Orfeo.

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 dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, determine la dependencia que debe resolver de acuerdo con las competencias y funciones respectivas.

**Artículo 16. 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 "Notificación personal" 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 17 "Citación a terceros indeterminados" de esta resolución.

**Artículo 17. 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 del Ministerio, 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.

**Artículo 18. Publicación de única respuesta.** Cuando más de diez (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 al Grupo de Comunicaciones para ser publicada en la página Web del Ministerio.

**Artículo 19. Peticiones presentadas por sujetos de especial protección.** Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición, las siguientes personas quienes por disposición legal se encuentren catalogadas como sujetos de especial protección:

- Persona en situación de discapacidad
- Víctima



Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Ministerio de Salud y Protección Social"

---

- Integrante de grupo étnico
- Adulto mayor
- Mujer gestante
- Veterano de la Fuerza Pública
- Desplazado
- Periodistas

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 20. Peticiones anónimas.** Las peticiones anónimas, se remitirán a la dependencia competente para su respuesta, registrando esta actuación en el Sistema de Gestión Institucional– Orfeo del Ministerio, con el fin de realizar el seguimiento a dicha solicitud. El Ministerio publicará en su página Web las respuestas a las peticiones catalogadas como anónimas.

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 "*Oficiosidad y preferencia*" de la Ley 734 de 2002 y el artículo 81 de la Ley 962 de 2005 y demás normas pertinentes.

**Artículo 21. Peticiones irrespetuosas o reiterativas.** 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.

Respecto de las peticiones reiterativas ya resueltas, el Ministerio 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.

**Artículo 22. Peticiones de competencia de múltiples dependencias.** Cuando se requiera dar respuesta a una petición donde existen múltiples dependencias competentes, el Grupo de Atención al Ciudadano o el Grupo de Administración Documental, dependiendo de la vía de ingreso de la petición, evaluarán el contenido de la misma para determinar el área que tiene mayor responsabilidad en su atención, con el fin de que está, mediante el Sistema de Gestión Institucional– ORFEO, requiera a las demás dependencias que deban responder y consolide a efectos de dar una única respuesta al peticionario.

**Artículo 23. 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 deba dar respuesta al peticionario informando el trámite realizado o las acciones realizadas frente a su requerimiento.

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Ministerio de Salud y Protección Social"

---

### TÍTULO III.

#### Reglas especiales para algunas modalidades de petición.

#### CAPÍTULO I.

#### Petición de Información.

**Artículo 24. 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](http://www.minsalud.gov.co), la documentación respecto a la estructura, servicios, procedimientos y funcionamiento, tratándose de derechos de petición relacionados con acceso a la información pública clasificada o reservada, se dará aplicación a lo normado en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015.

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

**Artículo 25. Solicitud de información especial y particular.** Las solicitudes dirigidas a consultar y obtener acceso a información, diferente a la señalada en el artículo 24 "Acceso a la Información" de la presente resolución, sobre asuntos de este Ministerio, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en esta Entidad, deberán ser requeridas por escrito o de manera virtual.

**Parágrafo.** Cuando la solicitud de información verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará el Ministerio, 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.

**Artículo 26. Rechazo de peticiones de información por motivo de reserva.** De conformidad con lo preceptuado en el Capítulo II "Acceso Ciudadano a los Documentos" de la Ley 57 de 1985, los artículos 24 "Informaciones y documentos reservados" y 25 "Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva" de la Ley 1755 de 2015, son susceptibles de rechazo, las peticiones que versen sobre informaciones o documentos sometidos a reserva constitucional o legal.

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 dependencia que inicialmente dio respuesta, junto con la Dirección Jurídica, procederán 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 a la autoridad judicial competente para que la misma tome una decisión.

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Ministerio de Salud y Protección Social"

---

**Parágrafo 1.** En el caso de requerir copia integra de un documento o expediente que no contenga reserva en todos sus apartes, la restricción solo se mantendrá para las partes o piezas que la ley señale como de reserva legal.

**Parágrafo 2.** De conformidad con el artículo 13 de la Ley 57 de 1985, modificado en su inciso 2o 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 27. 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 28. Reproducción de documentos.** Las copias solicitadas serán expedidas por el Ministerio a costa del interesado en obtenerlas, quien cancelará el valor que corresponda, lo anterior de acuerdo a lo preceptuado por la Resolución 2547 del 13 de julio de 2015 "*Por la cual se reglamenta el precio de la expedición de copias que sean solicitadas en ejercicio del Derecho de Petición en el Ministerio de Salud y Protección Social*", para lo cual el Ministerio regulará el precio de este tipo de reproducciones.

**Artículo 29. Solicitud de copias en medios electrónicos.** Cuando el interesado requiera que la información solicitada le sea suministrada en medio magnético o a través de correo electrónico, deberá suministrar los elementos necesarios para su copia o la dirección electrónica a la cual se deba enviar la información.

## CAPÍTULO II.

### Formulación de Consultas.

**Artículo 30. 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 "*Alcance de los conceptos*" de la Ley 1755 de 2015.

## TÍTULO IV.

### De los términos para resolver las peticiones.

**Artículo 31. 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, los cuales, con excepción de aquellos de naturaleza judicial, se contarán a partir del día siguiente a la fecha de recepción de la petición en este Ministerio, así:

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Ministerio de Salud y Protección Social"

---

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 del Ministerio se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación;
  - 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 a su radicación;
  - d) La información solicitada por otras entidades, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación;
  - e) Las peticiones presentadas de conformidad con el artículo 20 "*Peticiones irrespetuosas o reiterativas*" de la presente resolución, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su radicación.

**Parágrafo 1.** Cuando haciendo uso de los medios dispuestos por el Ministerio, se presente una petición en un día no hábil de conformidad con lo señalado en el artículo 11 "*Horario de atención personal al público*" 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, 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.

**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 servidor público responsable para que resuelva la petición y dé respuesta en forma inmediata.

**Artículo 32. 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 Ministerio, salvo que se trate de las peticiones señaladas en el artículo 19 "*Peticiones presentadas por sujetos de especial protección*" de la presente resolución.

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Ministerio de Salud y Protección Social"

---

**Artículo 33. 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 "Trámite de los impedimentos y recusaciones" de la Ley 1437 de 2011.

## TÍTULO V.

### Disposiciones Finales.

**Artículo 34. Garantía de imparcialidad.** Los Servidores Públicos del Ministerio 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 "*Conflictos de interés y causales de impedimento y recusación*" de la Ley 1437 de 2011, las consagradas en el artículo 84 de la ley 734 de 2002, y las señaladas en la Resolución 1652 del 4 de Mayo de 2016 "*Por la cual se adopta la Política para la Prevención y Manejo de Conflictos de Intereses en el Ministerio de Salud y Protección Social*".

**Artículo 35. 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 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 "*Extensión de la jurisprudencia del Consejo de Estado a terceros por parte de las autoridades*" de la Ley 1437 de 2011.

**Artículo 36. Pruebas.** De conformidad con lo establecido en el artículo 40 "*Pruebas*" de la Ley 1437 de 2011, durante las actuaciones administrativas que tengan por objeto el trámite de peticiones se podrán pedir, decretar pruebas y allegar información 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 "*Período probatorio*" de la citada ley 1437 de 2011.

**Artículo 37. Publicaciones, comunicaciones y notificaciones.** Estas se harán en los términos de los artículos 65 "*Deber de publicación de los actos administrativos de carácter general*" y siguientes de la Ley 1437 de 2011, a través de las dependencias y servidores públicos comisionados para tal fin.

**Artículo 38. Presentación de recursos en sede administrativa.** La persona del Grupo de Gestión Documental encargado de la recepción de correspondencia deberá radicar los recursos que se presenten en sede administrativa contra el Ministerio y deba remitirlos a la dependencia competente de manera prioritaria.

**Artículo 39. 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

17 AGO 2016

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Ministerio de Salud y Protección Social"

prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas dará lugar a la aplicación del procedimiento disciplinario que corresponda, conforme lo establecido en la Ley 734 de 2002.

Las acciones disciplinarias que deban iniciarse en virtud de las situaciones antes mencionadas serán tramitadas por la Oficina de Control Interno Disciplinario de este Ministerio o por la Procuraduría General de la República según competencia de cada uno, quienes actuarán, con fundamento en el informe que presente el jefe de la dependencia encargada de resolver la petición, o con base en la queja que presente cualquier persona, teniendo en cuenta lo preceptuado en el artículo 19 "Peticiones anónimas" de la presente resolución, respecto a las peticiones presentadas por anónimos.

#### Artículo 40. Informes.

- a) El Grupo de Atención al Ciudadano, presentará ante la Oficina de Control Interno un informe mensual de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- b) El Grupo de Atención al Ciudadano, presentará y publicará en la página web del Ministerio, con corte semestral, un informe de peticiones, quejas, reclamos, 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 41. Aspectos no previstos.** Los aspectos no previstos en este reglamento se regirá por lo dispuesto en la normatividad vigente que guarde relación con el derecho de petición y el acceso a la información pública nacional.

**Artículo 42. Vigencia y derogatorias.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación, deroga la Resolución 2084 del 30 de Julio de 2012 y modifica el artículo tercero "Horario de atención al ciudadano y correspondencia" de la Resolución 054 del 11 de enero de 2013 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

17 AGO 2016

  
ALEJANDRO GAVIRIA URIBE  
Ministro de Salud y Protección Social

Elaboró: JcChavarroM  
Revisó: IGamboaV/CGarciaT  
Aprobó: GburgosB.