RESOLUCIÓN 1267 DE 2011

(julio 8)

Diario Oficial No. 48.282 de 13 de diciembre de 2011

CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL DE COMUNICACIONES

Por la cual se adopta el nuevo el Reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas y reclamos sobre las materias de competencia de la Caja de Previsión Social de Comunicaciones "Caprecom".

EL DIRECTOR GENERAL DE LA CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL DE COMUNICACIONES –CAPRECOM–,

en ejercicio de sus facultades legales y estatutarias y en especial las establecidas en el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo y la Constitución Política, y

CONSIDERANDO:

Que Caprecom es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, Caprecom creada mediante Ley 314 del 20 de agosto de 1996, vinculada al Ministerio de Comunicaciones, por Decreto Presidencial 205 de 2003 se determina la estructura, funciones y objetivos del Ministerio de la Protección Social, quedando la Caja de Previsión Social de Comunicaciones como una entidad vinculada al Ministerio de la Protección Social. La cual presta sus servicios en el campo de la salud como EPS´S, IPS, y como Administradora de Pensiones. Debido a la recuperación financiera y a la transparencia en la gestión y procesos de la entidad demostrada a partir del año 2003, el gobierno central deposita su confianza en la entidad y designa a Caprecom para recibir las ESES en liquidación.

Que según lo dispuesto por los artículos 23 y 74 de la Constitución Política, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta solución, e igualmente a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley como reservados.

Que de conformidad con lo consagrado en los artículos 32 del Código Contencioso Administrativo y 55 de la Ley 190 de 1995, los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas y reclamos que se formulen por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo, señalando para ello plazos máximos, según la categoría o calidad de los negocios.

Que mediante Resolución 001357 de1998, se definió por parte de Caprecom el reglamento para la resolución de peticiones quejas y reclamos; reglamentación que debe ser actualizada conforme a las nuevas directrices del Ministerio de la Protección Social, y las nuevas normas y jurisprudencia en materia pensional, por lo que se hace necesario expedir un nuevo reglamento al interior de Caprecom.

Que de acuerdo a la Circular Única número 62 de 2010 "La Superintendencia Nacional de Salud, en cumplimiento de lo señalado en la Ley 100 de 1993, la Ley 1122 de 2007, el Decreto 1018 de 2007 y las normas propias de cada uno de los regímenes exceptuados y especiales principalmente

en las Leyes 91 de 1989, 352 de 1997 y 647 de 2001 y el Decreto 1795 de 2000, insta a los actores del Sistema General Sector Salud al cumplimiento de la normatividad existente relacionada con la protección al usuario en salud, porque de darse una actuación en contra de ley, esta entidad actuará con las facultades conferidas en la normatividad vigente. (Modificación Circular Externa número 049 de 2008)".

Que de acuerdo a la circular enunciada "La Oficina de Atención al Usuario. Todas las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) y prestadoras del servicio de salud, deben tener una oficina de atención al usuario de manera personalizada, ubicada en sitio de fácil acceso y dotada de las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento. Su horario de atención deberá ser acorde a las necesidades de los usuarios, y dichas oficinas deben contar con una línea gratuita nacional 018000 las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana".

Que corresponde al Director General expedir los actos que se requieran para el normal funcionamiento en la Institución y con fundamento en las anteriores consideraciones se procede a adoptar el referido reglamento.

En mérito de lo expuesto;

RESUELVE:

TÍTULO I.

DERECHO DE PETICIÓN.

ARTÍCULO 1o. REGLAMENTO DEL DERECHO DE PETICIÓN. Adóptese el siguiente reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas y reclamos que le corresponde responder a la Caja de Previsión Social de Comunicaciones CAPRECOM, cuyo objetivo es velar para que se dé respuesta a los Derechos de petición formulados por nuestros afiliados y la ciudadanía en general.

CAPÍTULO I.

PRINCIPIOS GENERALES.

ARTÍCULO 2o. DE LOS PRINCIPIOS. Toda actuación administrativa que adelante Caprecom se desarrollará con arreglo a los siguientes principios, los cuales deben servir de guía para la interpretación, ejecución y decisión de los procedimientos administrativos de competencia de la Institución conforme al Código Contencioso Administrativo:

Principio de Economía: Los procedimientos se adelantarán en el menor tiempo posible y con el menor gasto de quienes intervienen en ellos. No se deben exigir más documentos o copias de lo estrictamente necesario, ni autenticaciones, ni notas de presentación personal, salvo que la ley lo ordene en forma expresa.

Principio de Celeridad: Este principio busca la iniciativa de los funcionarios para impulsar los procedimientos administrativos, eliminar trámites innecesarios, utilizar formularios que agilicen las actuaciones, considerando siempre todos los argumentos y pruebas aportadas por los interesados. Los retardos injustificados y respuestas dilatorias en la respuesta de la petición, da lugar a sanción disciplinaria.

Principios de eficiencia: Las actuaciones administrativas deben lograr su finalidad. Por tal motivo, los servidores públicos oficiosamente deben remover los obstáculos puramente formales.

Principio de imparcialidad: Todos los ciudadanos merecen el mismo respeto por parte de los servidores. Por tal razón, el mencionado principio busca que los servidores actúen sin discriminación alguna y les den igual tratamiento a todas las personas.

Principio de Publicidad: Establece la obligación de las autoridades de dar a conocer sus decisiones a los interesados mediante comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley.

Principio de Contradicción: Consiste en la oportunidad que tienen todos los interesados de conocer y controvertir por los medios legales las decisiones administrativas. En desarrollo de este principio se deben tener en cuenta los aspectos relativos a citaciones, notificaciones, publicaciones y oportunidades para controvertir las decisiones por los medios legales.

CAPÍTULO II.

ARTÍCULO 3o. CLASES DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS. Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

1. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general.

2. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular.

3. Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.

4. Por las autoridades, oficiosamente.

ARTÍCULO 4o. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES.

1. Petición en interés general.

2. Petición en interés particular.

3. Petición de información.

4. Sobre las actividades correspondientes a la misión de Caprecom.

5. Consulta de documentos.

6. Certificaciones.

7. Expedición de copias.

8. Formulación de Consultas.

ARTÍCULO 5o. PETICIONES EN INTERÉS GENERAL Y EN INTERÉS PARTICULAR. Toda persona podrá formular peticiones respetuosas a Caprecom en interés general o en interés particular. Los servidores de Caprecom están obligados a dar respuesta de conformidad con el trámite dispuesto para cada asunto y dentro de los términos que se indican en la ley.

a) 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 hace referencia a motivos de conveniencia general;

b) Interés particular: Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una petición, queja o reclamo.

ARTÍCULO 6o. PETICIÓN DE INFORMACIÓN. En desarrollo de este derecho de petición toda persona podrá solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones de Caprecom, a consultar los documentos que reposen en sus dependencias, a que se le expidan certificaciones y copias de los documentos, siempre que estos no tengan carácter de reservados, conforme a la Constitución y a la ley.

ARTÍCULO 7o. FORMULACIÓN DE CONSULTAS. En relación con las funciones y materias propias de Caprecom, y sin perjuicio de lo que dispongan las normas especiales, toda persona tendrá derecho a formular consultas. Las respuestas correspondientes no comprometerán la responsabilidad institucional, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, de acuerdo con lo previsto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo. El funcionario al contestar la consulta deberá advertirlo.

CAPÍTULO III.

FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES.

ARTÍCULO 8o. PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS. Las solicitudes que se presenten ante Caprecom en ejercicio del derecho de petición deberán dirigirse de manera respetuosa y podrán formularse verbalmente o por escrito, o por cualquier medio que permita su conocimiento, inclusive a través de la pagina web (Contáctenos), siempre que sea posible verificar la identidad del peticionario y la fecha de recibo de las mismas.

a) Peticiones escritas

Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación de la autoridad a quien se dirige.

2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante legal o apoderado, si es el caso, indicando el documento de identidad, la dirección.

3. El objeto de la petición.

4. Las razones en que se apoya.

5. La relación de documentos que se acompañan.

6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

7. Correo electrónico o dirección en donde recibirá la respuesta.

Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el correspondiente poder en los

términos señalados en el Código de Procedimiento Civil.

El escrito respectivo, bien sea remitido por medio físico, electrónico o vía fax, deberá radicarse en el Departamento Administración de Documentos de la entidad el cual lo direccionará a las áreas correspondientes de acuerdo al tema en el horario fijado por la entidad en los días hábiles, sin perjuicio de los horarios extendidos que establezca en caso de ser necesario (Circular 62 de 2010).

A la solicitud se le asignará un número de radicación con indicación de la fecha de su recibo, registro que llevará a diario cada una de las áreas respectivas Subdirecciones y Direcciones Territoriales (es importante que cada área en este punto brinde varias opciones para consultar el estado de la petición, número telefónico que le dé información o indicaciones para realizar seguimiento con el número asignado por página web de la petición presentada por el usuario).

El peticionario podrá requerir información respecto del estado de su solicitud, de tal manera que al momento se le debe referir el número de radicación incluyendo el área que dará respuesta, para poder el peticionario hacer el seguimiento respectivo o allegar la documentación que complemente o amplíe según el caso.

La documentación que se allegue se debe anexar en medio magnético, almacenados o escaneados en formato .tif en blanco y negro, con una resolución de digitalización entre 100 y 600 dpi, según la calidad del documento. La entrega de documentos en los términos anotados es requisito para la radicación de la solicitud y su correspondiente trámite por parte de la dependencia responsable.

Si el documento contiene más de una página es necesario que se almacenen todas en un solo archivo .tif, salvo cuando se trate de veinte (20) folios o menos, pues en estos casos se permite su entrega en medio impreso.

PARÁGRAFO. Teniendo en cuenta que Caprecom opera como EPS e IPS se debe dar cumplimiento a lo señalado por la Circular Única 62 de 2010 Capítulo VII páginas 11-117 y demás normas concordantes.

b) Peticiones verbales

Las peticiones verbales se atenderán en el centro de interacción por página web de la entidad y en los puntos de información al usuario ubicados en cada una de las dependencias de atención de Caprecom en las Subdirecciones y Direcciones Territoriales a Nivel Nacional, dentro del horario establecido por la Entidad en los días hábiles

De las peticiones formuladas verbalmente se podrá disponer lo pertinente para dejar constancia escrita de aquellas y obtener la firma del interesado, si este así lo solicita. En todo caso, el funcionario encargado deberá informarle al interesado la existencia de esta prerrogativa.

Cuando la petición sea verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse de la misma forma al interesado, pero si el funcionario encargado de atender la petición lo estima conveniente, podrá exigir su presentación por escrito.

PARÁGRAFO. De igual forma en las áreas de atención al usuario, habrá un área preferencial para la atención de las personas mayores de 62 años, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1171 de 2007.

CAPÍTULO IV.

PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LAS PETICIONES EN INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR.

ARTÍCULO 9o. REQUISITOS ESPECIALES. Cuando la ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, la relación de todos estos se fijará en un lugar visible al público en las dependencias de la Institución.

ARTÍCULO 10. PETICIONES INCOMPLETAS. El funcionario que recibe la petición deberá revisarla, con el fin de constatar que reúne la información o los documentos necesarios para decidirla y si constatare la falta de alguno de ellos, en el acto de recibo se indicará al peticionario los que falten, para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste en que se le radique la petición, se le recibirá dejando constancia expresa y escrita de las advertencias efectuadas, con firma del peticionario.

PARÁGRAFO 1o. Finalmente, en toda comunicación que se dirija a un usuario en relación con una petición, se deberá incorporar la advertencia, en caracteres destacados, que frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por la entidad ante la cual se elevó la respectiva queja o petición, se puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud, sea esta la Departamental, Distrital o Local.

PARÁGRAFO 2o. En el evento que la petición, queja o reclamo sea recepcionada en sobre cerrado, el mismo será remitido al área correspondiente quien adelantará el procedimiento descrito en este artículo.

ARTÍCULO 11. SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES. Si al iniciar una actuación administrativa, el funcionario respectivo encontrare que la información o documentos proporcionados no son suficientes para decidir, se requerirá al interesado por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya efectuado la petición, para el aporte de lo faltante.

El anterior requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que la entidad decida y desde el momento en que el interesado aporte los nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, empezarán nuevamente a correr los términos. En adelante la entidad no podrá hacer nuevos requerimientos y decidirá con base en aquellos de que disponga.

ARTÍCULO 12. DESISTIMIENTO. Si el interesado no reporta en oportunidad los documentos, informaciones o requisitos que se le hayan solicitado, dentro de un término de dos (2) meses, contados a partir del día siguiente al del envío de la comunicación, se entenderá que desiste de su petición. En este evento el expediente o los documentos que contiene la petición se archivarán, pero el interesado podrá presentar posteriormente una nueva petición sobre el mismo asunto.

ARTÍCULO 13. FALTA DE COMPETENCIA. Si el funcionario que recibe la petición no es el competente para decidir, dará traslado de la misma a la autoridad o funcionario o dependencia correspondiente, en los términos y condiciones previstos en el artículo 33 del Código

Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 14. CITACIÓN DE TERCEROS. Cuando de la misma petición o de los registros que lleve la Institución, resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en las resueltas de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos. La citación se hará por correo, si no hay otro medio más eficaz, dándole a conocer el nombre del peticionario y el objeto de la petición. Si la citación no fuera posible o resultare demasiado costosa o demorada o se tratare de terceros indeterminados se hará una publicación del texto o extracto de la petición a través de los mecanismos que para el efecto tuviese la entidad, o en un periódico de amplia circulación nacional o local, según el caso.

ARTÍCULO 15. DE LAS CITACIONES Y PUBLICACIONES. Las citaciones y publicaciones de que trata el artículo anterior, así como las demás que deban hacerse dentro de las actuaciones administrativas correspondientes, serán de cargo del peticionario, quien deberá cancelar su valor, previa liquidación efectuada por el funcionario que adelanta la actuación, en la Pagaduría de la Institución dentro de los cinco (5) días siguientes a la orden o mediante consignación en la cuenta prevista para este caso, número que se le informará al solicitante, de lo contrario se entenderá que desiste de la petición y se ordenará su archivo, conforme al artículo 16 del Código Contencioso Administrativo. El valor de las citaciones y publicaciones se liquidará de acuerdo con las tarifas que rigen el correo certificado y la prensa respectivamente.

ARTÍCULO 16. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES. El término para resolver las peticiones en interés general o en interés particular es de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, en la entidad.

PARÁGRAFO. TÉRMINOS EN MATERIA PENSIONAL. De Acuerdo con el artículo 19 de la Ley <Decreto> 656 de 1994, el término para resolver las solicitudes relacionas con el reconocimiento y trámite de las pensiones de invalidez, vejez y sobrevivencia es de 4 meses, (artículo 33 de la Ley 100 de 1993, modificado mediante el artículo 9o de la Ley 797 de 2003) que “los fondos encargados reconocerán la pensión en un tiempo no superior a cuatro (4) meses después de radicada la solicitud por el peticionario, con la correspondiente documentación que acredite su derecho; el artículo 1o de la Ley 717 de 2001 señala que “el reconocimiento al derecho a la pensión de sobrevivientes por parte de la entidad de previsión social correspondiente, deberá efectuarse a más tardar dos (2) meses después de radicada la solicitud por el peticionario, con la correspondiente documentación que acredite su derecho”; y 6 meses para adoptar todas las medidas necesarias tendientes al reconocimiento y pago efectivo de las mesadas pensionales, ello a partir de la vigencia de la Ley 700 de 2001, (Sentencias T-842 de 2007, T-474/09**)** y demás normas concordantes.

ARTÍCULO 17. NÚMERO DE REFERENCIA DE LA RESPUESTA. En las respuestas al interesado se citará como referencia el número de radicación, a fin de que se haga constar en la planilla correspondiente el número y fecha de respuesta.

ARTÍCULO 18. IMPOSIBILIDAD PARA RESOLVER O CONTESTAR LAS PETICIONES. Cuando no sea posible resolver o contestar la petición en el término de quince (15) días, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando

a la vez la fecha en que se resolverá o se dará respuesta.

ARTÍCULO 19. PROHIBICIÓN DE EXIGIR DOCUMENTOS QUE REPOSAN EN LA ENTIDAD. No podrá exigirse al peticionario, copias o fotocopias de documentos que reposen en la Institución, o a los que este organismo tenga facultad legal de acceder.

ARTÍCULO 20. RECURSOS. Contra las decisiones que profiere la Administración, respecto de las peticiones en interés particular, proceden los recursos de la vía gubernativa, previstos en el artículo 50 del Código Contencioso Administrativo, salvo los derechos de petición de información resueltos en forma negativa que tienen el recurso de insistencia previstos en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985.

CAPÍTULO V.

TÍTULO I<sic>

PETICIÓN DE INFORMACIÓN

ARTÍCULO 21. DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN. Los interesados podrán consultar los documentos que reposan en los archivos de la Institución, solicitar copia de los mismos, solicitar certificaciones y obtener información sobre las actuaciones de la Institución.

ARTÍCULO 22. INFORMACIÓN GENERAL. La Institución mantendrá en un sitio de fácil acceso al público los siguientes documentos:

1. Las normas que definen la naturaleza, funciones y estructura de la Institución.

2. Organigramas y manual de funciones.

3. Los métodos, procedimientos, sistemas y formularios para el trámite de los diversos asuntos relacionados con la Institución.

4. Una guía que debe contener la información sobre las oficinas para formular consultas, entregar y recibir documentos. Cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia de los anteriores documentos, de conformidad con los trámites y requisitos establecidos en la presente resolución.

ARTÍCULO 23. CONSULTA DE DOCUMENTOS. Toda persona tendrá derecho a consultar los demás documentos oficiales y podrá pedir y obtener copia de ellos. Sin embargo, la petición se negará si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o las leyes autorizan tratar como reservados.

ARTÍCULO 24. RESERVA DE DOCUMENTOS. Tendrán el carácter de reservados, los documentos definidos como tales por la Constitución Política, las leyes y los referentes a la Defensa y Seguridad Nacional.

ARTÍCULO 25. OPONIBILIDAD DE LA RESERVA. El carácter reservado de un 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 prescrito en este artículo.

ARTÍCULO 26. LEVANTAMIENTO DE LA RESERVA. De conformidad con el artículo 13 de la Ley 57 de 1985, la reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplidos estos, el documento adquiere carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que esté en su posesión adquiere la obligación de expedir, a quien lo demande, copia o fotocopia del mismo.

ARTÍCULO 27. RESERVA DE LAS INVESTIGACIONES. De conformidad con el artículo 33 de la Ley 190 de 1995, harán parte de la reserva las investigaciones preliminares, los pliegos y autos de cargos que formulen la Procuraduría General de la Nación y demás Órganos de Control dentro de los procesos disciplinarios y de responsabilidad Fiscal, lo mismo que los respectivos descargos; los fallos serán públicos. Vencido el término probatorio, los fallos disciplinarios serán públicos. (Sentencia C-038 de 1996).

Lo anterior se entenderá, sin perjuicio de que el investigado tenga acceso a la investigación desde las preliminares. En el evento que se conozca la información reservada, la Entidad deberá adelantar una investigación interna y explicarle a la opinión las posibles razones del hecho.

ARTÍCULO 28. DE LA NEGATIVA DE LAS PETICIONES. Cuando la administración niegue la consulta a los documentos se debe dictar una providencia motivada, señalando el carácter de reservado de la información negada y citando las disposiciones legales pertinentes. En este evento se le debe notificar tanto al peticionario como al Ministerio Público, de acuerdo con lo previsto en los artículos 44 del Código Contencioso Administrativo y artículo 8o del Decreto-ley 262 de 2000. Si a pesar de esto el peticionario insiste en tener acceso al documento, el funcionario debe enviar la documentación correspondiente al Tribunal de lo Contencioso Administrativo para que este decida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. Todas estas decisiones estarán sujetas a los recursos y acciones previstos en el Código Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 29. DOCUMENTOS PUBLICADOS. Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la Institución, indicando el número y fecha del diario, boletín o gaceta en que se hizo la divulgación. Si este último se encontrare agotado, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.

ARTÍCULO 30. EXAMEN DE DOCUMENTOS. El examen de documentos se hará en horas de despacho al público y con la autorización concedida por el Jefe de la respectiva oficina o el funcionario en quien este haya delegado dicha facultad. Los documentos que tengan carácter de reservado, se encontrarán en cuadernos separados dentro del mismo expediente poniendo la inscripción de “Carácter Reservado”. A estos documentos reservados no pueden tener acceso los peticionarios.

ARTÍCULO 31. CERTIFICACIONES. Las certificaciones definidas, en concordancia con lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, como aquellos actos por medio de los cuales el

Director de una oficina pública da fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido, serán expedidas, a quien las solicite, por los funcionarios de la Institución, investidos de autoridad, a quienes se les haya asignado esta función.

ARTÍCULO 32. INFORMACIÓN QUE REPOSA EN BANCO DE DATOS. Toda persona tendrá derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que la Institución haya recogido sobre ellas en sus archivos y bancos de datos.

ARTÍCULO 33. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES SOBRE CONSULTA DE DOCUMENTOS. De conformidad con el artículo 25 de la Ley 57 de 1985 el término máximo para resolver estas peticiones es de diez (10) días hábiles. Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada, en consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes.

ARTÍCULO 34. SOLICITUD DE COPIAS. El interesado podrá solicitar copias personalmente a través de la oficina competente donde le será suministrado un formato especial que deberá diligenciar, donde conste la clase de documento, el número de copias, el valor, el destino y la firma autorizada. El valor de cada copia será la suma de cien pesos ($100), su reajuste anual será de acuerdo al IPC anual. La cuenta donde debe realizarse la consignación, será publicada en un lugar visible. Una vez cancelado el valor de las copias se expedirán las mismas en un plazo máximo de tres (3) días, siempre y cuando tales documentos no tengan el carácter de reservados.

PARÁGRAFO 1o. Cuando las copias no puedan suministrarse por la dependencia respectiva, el funcionario encargado del manejo de los documentos, con el visto bueno del jefe respectivo, solicitará al peticionario un documento de identificación y le prestará el documento para que lo fotocopie.

PARÁGRAFO 2o Cuando se resuelva desfavorablemente una información o solicitud de copia de documentos, esta deberá efectuarse en forma motivada, notificando dicha providencia al solicitante.

CAPÍTULO VI.

FORMULACIÓN DE CONSULTAS.

ARTÍCULO 35. DEL DERECHO DE FORMULACIÓN DE CONSULTAS. El Derecho de Petición incluye formular consultas verbales o escritas las cuales se atenderán de lunes a viernes de 9 a. m. a 12 m. y de 2 p. m. a 4 p. m. Sin perjuicio de lo dispuesto por la Superintendencia Nacional de Salud en la Circular 062 de 2010.

ARTÍCULO 36. TÉRMINO PARA ABSOLVER LAS CONSULTAS. Las consultas formuladas por escrito serán absueltas por la dependencia correspondiente en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir de su recibo y radicación en el Departamento Administración de Documentos de la Institución. Las respuestas a las consultas no comprometen la responsabilidad de la Institución, como tampoco son de obligatorio cumplimiento y ejecución.

TÍTULO II.

DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.

ARTÍCULO 37. FORMA DE PRESENTACIÓN. Las quejas y reclamos se presentarán por escrito, en forma verbal, o mediante la línea de atención al ciudadano, los cuales deberán contener los requisitos del artículo 8o de la presente resolución.

ARTÍCULO 38. DEPENDENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. A través de cada una de las Subdirecciones EPS, IPS, Prestaciones Económicas, Subdirección Administrativa, Direcciones Territoriales y demás dependencias de la entidad, se contará con área de atención al ciudadano, para la presentación de quejas y reclamos las cuales serán coordinadas por el Grupo Funcional de Atención al Usuario Nacional de la Secretaría General de Caprecom, cada área estará encargada de recibir y tramitar las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos por el mal funcionamiento o incumplimiento de la función por parte de la entidad y/o sus funcionarios, así como las consultas hechas a la entidad y dar la respuesta respectiva dentro del término previsto en la ley, de acuerdo a su competencia.

PARÁGRAFO 1o. Las Subdirecciones EPS, IPS, Prestaciones Económicas, Subdirección Administrativa, Direcciones Territoriales y demás dependencias de la entidad, llevarán el registro de las peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes que les lleguen de manera diaria referidas a los temas de su competencia, en los Sistemas GUARDIÁN e INTEGRA o en el programa que esté vigente en el momento, con el propósito que el Grupo Funcional de Atención al Usuario Nacional de la Secretaria General haga el seguimiento correspondiente.

PARÁGRAFO 2o. Los escritos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, consultas y demás solicitudes que se reciban en las áreas de atención al ciudadano arriba enunciadas, serán suscritos por los Subdirectores, y/o Directores Territoriales de la entidad respectivamente, en las IPS a nivel nacional serán suscritos por el Subdirector IPS.

ARTÍCULO 39. Las áreas de atención al ciudadano en cada dependencia estarán encargadas frente a las quejas y reclamos de:

1. Atender las recomendaciones, denuncias o críticas relacionadas con las funciones que desempeña, a través de una línea telefónica gratuita que funcionará permanentemente de acuerdo al artículo 49 y 55 de la Ley 190 de 1995.

2. Recibir por cualquiera de los medios, las peticiones quejas, reclamos y proyectar la respuesta, con los soportes respectivos para la firma del Jefe de cada área.

3. La de ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad:

– Organización de la entidad.

– Misión que cumple.

– Funciones, proceso y procedimientos, según los manuales.

– Normatividad de la Entidad.

– Mecanismos de participación ciudadana.

– Los contratos que celebre la entidad, según las normas vigentes.

– La estructura y funciones generales del Estado.

– Las orientaciones que ha impartido la Superintendencia Nacional de Salud.

PARÁGRAFO 1o. Las Subdirecciones IPS y EPS tendrán en cuenta lo previsto en la Circular 062 de 2010 de la Superintendencia Nacional de Salud y demás normas vigentes relacionados con este tema.

PARÁGRAFO 2o. La Secretaría General a través del Grupo Funcional de Atención al Usuario Nacional de Caprecom, deberá:

– Vigilar la atención que presten las áreas de la entidad por medio de las oficinas de atención al ciudadano de acuerdo con las normas vigentes y dar los lineamientos a nivel nacional, así como unificar los formatos que deben utilizar las áreas.

– Establecer las alertas, con el propósito que cada una de las áreas de la entidad que tienen como función la atención al ciudadano, den respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.

– Presentar informes periódicos a las directivas sobre los servicios que presentan el mayor número de quejas y reclamos y sugerencias, y las radicadas por los diferentes medios que disponga la entidad, presentadas por los particulares, con el objeto de prestar un mejor servicio.

ARTÍCULO 40. TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS. Una vez recibida una petición, queja o reclamo, el Departamento Administración de Documentos la ingresará al sistema implementado para tal efecto, el cual contendrá los siguientes datos: fecha, hora de radicación, número y clase de documento, nombre e identificación del quejoso, anexos, dependencia o funcionario al que se dirige.

Las peticiones, quejas y reclamos se distribuirán a más tardar el día hábil siguiente al de su recibo, a las oficinas o funcionarios correspondientes, de acuerdo con la naturaleza de las mismas.

Del cumplimiento de este procedimiento se hará el control respectivo, por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión de la Entidad.

ARTÍCULO 41. TÉRMINO PARA RESOLVER QUEJAS. Una vez recibida la queja por la oficina o funcionario competente, este deberá tomar las medidas administrativas necesarias que conduzcan al mejoramiento de la gestión o el buen servicio y contestará al quejoso en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

TÍTULO III.

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 42. PETICIONES NO RELACIONADAS CON LA ENTIDAD. Las áreas encargadas del trámite de las solicitudes recibidas, enviarán al organismo o entidad oficial competente, aquellas no relacionadas con las funciones de la Institución, a más tardar el día hábil

siguiente al de la fecha de su recibo e informará inmediatamente al solicitante o peticionario el trámite realizado.

ARTÍCULO 43. RECHAZO DE PETICIONES. Cuando en ejercicio de la potestad a que se contrae este reglamento se formulen peticiones irrespetuosas o injuriosas contra las personas o la entidad, no se dará trámite a ellas y en tal sentido se informará al interesado.

ARTÍCULO 44. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS. El trámite de un impedimento suspenderá los plazos para decidir o para que opere el silencio administrativo; como también en el caso previsto en el inciso 2o, artículo 60 del Código Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 45. REGLAMENTO. El presente reglamento hace parte del inventario devolutivo de cada oficina, el Jefe de cada dependencia lo deberá conocer y divulgar entre sus subalternos.

ARTÍCULO 46. SANCIONES. El incumplimiento de las disposiciones que regulan el derecho de petición será objeto de las sanciones previstas en los artículos 76 del Código Contencioso Administrativo, 29 de la Ley 57 de 1985 y demás normas de carácter disciplinario que así lo consagren.

ARTÍCULO 47. DESISTIMIENTO. Los interesados podrán desistir expresamente, en cualquier tiempo de sus peticiones, antes de que se adopte la decisión definitiva, pero la Institución podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el interés público.

ARTÍCULO 48. NOTIFICACIONES Y RECURSOS. Las decisiones que resuelvan peticiones en interés particular y que sean susceptibles de recursos deberán notificarse en los términos previstos en el Código Contencioso Administrativo. Las decisiones sobre peticiones de información deberán notificarse al peticionario y al Ministerio Público si fueren negativas. Las demás se ejecutarán simplemente.

ARTÍCULO 49. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por estas y en lo no previsto en ellas, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en esta resolución, en cuanto resulten compatibles.

PARÁGRAFO. En materia pensional se aplicarán el procedimiento y términos previstos en las normas en cita en acápites anteriores y los fijados en jurisprudencialmente sobre pensiones.

ARTÍCULO 50. RESPONSABILIDAD POR LA INDEBIDA APLICACIÓN DE LOS TRÁMITES. Los jefes de las respectivas oficinas y los funcionarios a quienes se les haya delegado el trámite de los asuntos aquí determinados, serán responsables por la indebida atención de las peticiones y quejas a su cuidado y además de la aplicación de los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, moralidad, igualdad y contradicción.

ARTÍCULO 51. PROHIBICIONES. En ningún caso y por ningún motivo podrán los

funcionarios de la Institución, por vía de consulta, entrar a definir ni a calificar la validez o nulidad de sus actos.

ARTÍCULO 52. PROCEDIMIENTOS ESPECIALES. Las previsiones contenidas en la presente resolución no cobijan trámites y actuaciones administrativas que estén reguladas por normas especiales en las que debe intervenir la Institución por mandato de la misma ley.

ARTÍCULO 53. APLICACIÓN SUBSIDIARIA. Las situaciones no previstas en el presente Reglamento, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en las demás disposiciones que lo modifiquen o reformen.

ARTÍCULO 54. MODIFICACIONES. Las modificaciones al presente Reglamento requerirán de la revisión y aprobación previa de la Procuraduría General de la Nación.

ARTÍCULO 55. LEVANTAMIENTO DE MAPA DE PROCESOS. La Oficina de Planeación junto con la Secretaría General y la Oficina de Control Interno de Gestión, establecerán el proceso y procedimiento para el seguimiento de las peticiones en la entidad, así como los formatos correspondientes para el control en cada área.

ARTÍCULO 56. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

El Director General,

MARIO ANDRÉS URÁN MARTÍNEZ.

GLOSARIO.

– Petición. Es la solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la ley, se expida un pronunciamiento oportuno sobre la materia.

– Queja. Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer a las autoridades por un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular, a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por la deficiente o negligente atención que presta una autoridad administrativa.

“Se entiende por queja la inconformidad manifestada por un usuario frente a la actuación de un funcionario o trabajador de las entidades aseguradoras o prestadoras de los servicios de salud, por causa o con ocasión del ejercicio irregular de sus funciones” Circular 062 de 2010.

– Reclamo. Es la manifestación de inconformidad por la prestación de un servicio o proceso.

Circular 062 de 2010 “Reclamo: Se entiende por reclamo la solicitud de investigación por una irregularidad cometida por alguno de los actores del Sector Salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 100 de 1993 y sus normas complementarias, y las que la modifica, y que deba ser conocida por

esta Superintendencia. (Modificación Circular Externa número 049 de 2008)".

– Sugerencia. Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.

– Acto Administrativo. Es una decisión de carácter jurídico, proferida por cualquier órgano del Estado, en ejercicio de una función administrativa, o por los particulares autorizados por la ley, susceptible de crear, modificar o extinguir una relación jurídica. Los Actos Administrativos pueden ser:

a) De carácter general, como por ejemplo las leyes, los decretos, las resoluciones generales dirigidas a toda una colectividad;

b) De carácter particular y concreto, cuando crean o modifican una situación jurídica de carácter particular y concreto o reconocen un derecho de igual categoría a un particular, como por ejemplo el acto de inscripción o no inscripción de una persona en el Registro Único de Población Desplazada.

– Trámite: Interacción o encuentro entre la Administración Pública y la sociedad, que tiene como propósito facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos. Es generado por un agente externo a la organización, según una serie de pasos o acciones reguladoras por el Estado, que han de llevar a cabo los usuarios para obtener un determinado producto o servicio o el reconocimiento de un derecho.

– Acción de Tutela: Mecanismo por el cual personas naturales o jurídicas en ejercicio de un derecho preferencial, tiene la facultad de exigir ante cualquier Juez de la República, la protección inmediata de los derechos fundamentales, cuando quiera que se presente una violación o amenaza de violación por parte de autoridad pública o particulares en ciertas circunstancias específicas.

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores
ISSN 2256-1633
Última actualización: 31 de diciembre de 2019

CANCILLERÍA
TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN