

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 04</p>	<p>RESOLUCION</p>	<p>Página 1 de 21</p>

RESOLUCION N° 005417

(28 DIC 2017)

“Por la cual se deroga la Resolución N°4279 del 04 de octubre de 2010 y la Resolución N° 0317 del 20 de febrero de 2006, que reglamenta en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander el trámite interno de Quejas, Reclamos y el Derecho de Petición y se procede a su actualización.

EL DIRECTOR DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER,

En uso de sus atribuciones legales, en especial las definidas en el Acuerdo N° 013 del 6 de junio de 2008, de la H. Junta Directiva del Instituto y en desarrollo de lo preceptuado en el artículo 1° de la Ley 58 de 1982, Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido en el título II por la Ley 1755 de 2015, Ley 1474 del 2011, Decreto 1166 de 2016, Decreto Ley 019 de 2012, la Ley 1712 de 2014.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución N°0317 del 20 de febrero de 2006, el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander, adoptó la reglamentación interna para el trámite de derechos de petición, con fundamento en la normatividad vigente y en las exigencias de los diferentes órganos de control.

Que, el Decreto 1757 de 1994, por el cual se organiza y establecen las modalidades y formas de Participación Social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4 del Decreto 1298 de 1.994, establece en su artículo 4°. **Servicio de Atención a la Comunidad:** Los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud, organizará un sistema de atención a la comunidad a través de las dependencias de Participación Social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos, para el adecuado Servicio de Atención a la Comunidad en salud.

Que, el Decreto 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario 1078 de 2015, del Sector de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones TIC, establece los lineamientos y plazos para implementar la estrategia de gobierno en línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana, haciendo uso de los medios electrónicos en concordancia con lo dispuesto en el Decreto Único Reglamentario 1083 de 2015 del Sector de la Función Pública o las normas que la modifiquen adicionen o sustituyan.

Que, mediante Resolución N° 2063 del 09 de Junio de 2017, se adopta la política de Participación Social en Salud, que aplica a los integrantes del Sistema de Salud, en el marco de sus competencias y funciones.

Que, la Ley 190 de 1995, en su artículo 55 establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (C.P.A.C.A.) Ley 1437 del 2011, sustituido en el Título II por la Ley 1755 de 2015, para los derechos de petición;



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander <small>Sistema Departamental de Salud</small></p>
<p>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 04</p>	<p>RESOLUCION</p>	<p>Página 2 de 21</p>

RESOLUCION N° 005417

(28 DIO 2017)

“Por la cual se deroga la Resolución N°4279 del 04 de octubre de 2010 y la Resolución N° 0317 del 20 de febrero de 2006, que reglamenta en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander el trámite interno de Quejas, Reclamos y el Derecho de Petición y se procede a su actualización.

Que, mediante Resolución N° 4279 del 04 de octubre de 2010, el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander, modificó y actualizó la Resolución N° 0317 del 20 de febrero de 2016, que reglamenta en el IDS, el trámite interno de quejas, reclamos y derechos de petición y deroga en su totalidad la Resolución N°1154 del 12 de mayo de 2008

Que, el Título II., Capítulos I al III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (C.P.A.C.A.) Ley N°1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, regula las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición en interés general y particular, el derecho de petición de informaciones, consulta de documentos y el derecho de formulación de consultas; forma de presentarlas, requisitos que se exigen, trámites, términos y forma de resolverlas y recursos contra las decisiones que se adopten.

Que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, observando en especial las disposiciones legales consagradas en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en los artículos 55 de la Ley 190 de 1995, Ley 734 de 2002 en su artículo 34 numeral 19, o las normas que las modifiquen adicione o sustituya.

Que, los artículos 23 y 74 de la Constitución Política y lo dispuesto en el artículo 5 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, consagran en favor de todas las personas, el derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Que, se hace necesario realizar ajustes al reglamento para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y/o derechos petición; de acuerdo a los procesos que se llevan a cabo en las dependencias encargadas de dar trámite a las peticiones de los usuarios

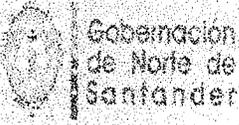
Que en mérito de lo expuesto

RESUELVE:

Artículo 1° . Canales Oficiales. Los canales oficiales definidos por el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander, para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD- presentadas por la ciudadanía serán los siguientes:

Puntos de Radicación: Corresponden a las ventanillas de radicación dispuestas por la Entidad, para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía.



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small></p>
<p>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 04</p>	<p>RESOLUCION</p>	<p>Página 3 de 21</p>

RESOLUCION N° 005477

(28010 2017)

“Por la cual se deroga la Resolución N° 4279 del 04 de octubre de 2010 y la Resolución N° 0317 del 20 de febrero de 2006, que reglamenta en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander el trámite interno de Quejas, Reclamos y el Derecho de Petición y se procede a su actualización.

- **Correo Electrónico:** el Instituto Departamental de Salud, dispone del correo electrónico sac@ids.gov.co, el cual es administrado por la Oficina de (Servicio de Atención a la Comunidad SAC) o la dependencia que haga sus veces, por medio del cual, la ciudadanía puede registrar de manera virtual y electrónica sus –PQRSD.
- **Atención Telefónica:** Medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía, a través del cual puede formular verbalmente las –PQRSD- ante la Oficina de SAC (Servicio de Atención a la Comunidad) o la dependencia que haga sus veces.
- **Atención Presencial:** Punto de atención directa y personalizada dispuesto en la oficina del SAC (Servicio de Atención a la Comunidad) o la dependencia que haga sus veces, para la recepción de las –PQRSD.
- **Buzón de Sugerencias:** Buzones ubicados en puntos de atención dispuestos por el Instituto Departamental de Salud, a través de los cuales la ciudadanía puede formular por escrito las –PQRSD-.

Parágrafo 1°. El Director del Instituto Departamental de Salud, por necesidades del servicio y para los fines que determine, podrá establecer otros canales oficiales para la recepción de las –PQRSD- en la Entidad.

Parágrafo 2°. Las –PQRSD- que se reciban por un medio diferente a los establecidos en el presente artículo, deberán ser remitidos por el (la) servidor(a) que las reciba al correo electrónico sac@ids.gov.co para que éstas sean registradas en el aplicativo por la Oficina Servicio de Atención a la Comunidad (SAC) o por la Oficina de Correspondencia.

CAPITULO I

Del derecho de petición en interés general y particular

Artículo 2°. Procedencia. EL Instituto Departamental de Salud, a través de sus dependencias, atenderá y resolverá los siguientes asuntos:

- 2.1. Las peticiones respetuosas en interés general y en interés particular que toda persona tiene derecho a presentar de acuerdo con el artículo 23 y 74 de la Constitución Política y los artículos 5° y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Sustituido en el título II por la Ley 1755 del 2015.
- 2.2. Los derechos de petición de información sobre las funciones a cargo del Instituto Departamental de Salud, en los términos de los artículos 13 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido en el título II por la Ley 1755 del 2015.

Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfonos: 5715905- 5711319 - Fax 5717401. Email - director@ids.gov.co
www.ids.gov.co



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small></p>
<p>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 04</p>	<p>RESOLUCION</p>	<p>Página 4 de 21</p>

RESOLUCION N° 030417

(28 DIC 2017)

“Por la cual se deroga la Resolución N° 4279 del 04 de octubre de 2010 y la Resolución N° 0317 del 20 de febrero de 2006, que reglamenta en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander el trámite interno de Quejas, Reclamos y el Derecho de Petición y se procede a su actualización.

- 2.3. Las solicitudes de certificación relacionadas con los asuntos a su cargo.
- 2.4. Las consultas verbales o escritas relacionadas con las funciones de la entidad, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales, y según lo previsto en el artículo 25 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 2.5. Las quejas y reclamaciones presentadas por el indebido ejercicio de las funciones propias del Instituto Departamental de Salud, en los términos establecidos en la presente resolución.

Parágrafo 1°: Cuando al recibir una PQRSD verbal, se encuentre que el objeto de la solicitud no es competencia del Instituto Departamental de Salud, se le informará inmediatamente al peticionario con la indicación de cuál es la Entidad a la que debe dirigir su requerimiento. Si el peticionario insiste en formular su solicitud ante el Instituto Departamental de Salud, se recibirá dejando constancia de ello y se procederá a remitir la misma a la entidad competente.

Parágrafo 2°: EL Instituto Departamental de Salud, no podrá negarse a la recepción y radicación de las –PQRSD–.

Artículo 3°. Peticiones Análogas: Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, al Instituto Departamental de Salud, además de responder directamente a los peticionarios, podrá emitir una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes la soliciten.

Artículo 4°. Formulación de peticiones. Las solicitudes que se presenten ante el Instituto Departamental de Salud, en ejercicio del derecho fundamental de petición, podrán ser en interés general o en interés particular.

Dichas peticiones podrán formularse verbalmente ante la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad (SAC), de conformidad con lo establecido en la presente resolución y por escrito en archivo y/o correspondencia o a través de cualquier medio idóneo, lo que incluirá la utilización del correo electrónico, para lo cual se ha creado el correo sec@ids.gov.co; dichas peticiones podrán resolverse por el mismo medio en que fueron presentadas.

Artículo 5°. Contenido de las peticiones escritas. De acuerdo con lo establecido por el artículo 16° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las peticiones escritas deberán contener por lo menos los siguientes requisitos:

- 5.1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
- 5.2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander. Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 04</p>	<p>RESOLUCION</p>	<p>Página 5 de 21</p>

RESOLUCION N° 000417

(28 DIO 2017)

“Por la cual se deroga la Resolución N°4279 del 04 de octubre de 2010 y la Resolución N° 0317 del 20 de febrero de 2006, que reglamenta en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander el trámite interno de Quejas, Reclamos y el Derecho de Petición y se procede a su actualización.

dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el 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.

- 5.3. El objeto de la petición.
- 5.4. Las razones en las que fundamenta su petición.
- 5.5. La relación de los requisitos exigidos por la Ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- 5.6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1°. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

Artículo 6°. De la recepción y radicación de las peticiones escritas. La Oficina de Correspondencia del Instituto Departamental de Salud, recibirá las peticiones escritas, las sellará con la fecha y hora de recibo y el número de radicación respectivo. Así mismo, hará traslado a la dependencia correspondiente, con competencia para dar trámite a dicha petición. Con los datos insertos en el sello correspondiente, el peticionario podrá requerir información sobre el estado de su solicitud ante la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad (SAC) si es el caso, o aquella oficina que se encuentre tramitando la petición correspondiente.

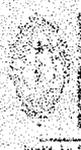
Si la petición es presentada vía fax o por correo electrónico en otra dependencia del Instituto Departamental de Salud, deberá enviarse a más tardar al día siguiente de su recepción a la dependencia de correspondencia para su radicación y correcto trámite.

Parágrafo 1°. Al recibirse la petición, el servidor receptor deberá revisarla a fin de constatar si reúne los requisitos señalados en el artículo 5° de esta resolución. Si se observa que falta alguno de ellos y es presentada personalmente por el peticionario, en el mismo acto se le indicará la información faltante, para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste en que se radique la petición, se le recibirá dejando constancia escrita de este acto, la cual se anexará a la petición.

Parágrafo 2°. Una vez radicadas las peticiones, el servidor a cargo de la Oficina de Correspondencia, las enviará a más tardar al día siguiente al Despacho del Director y al servidor a quien se encuentra dirigida, si es el caso, quien las atenderá o determinará el funcionario competente para atenderlas y efectuará el traslado correspondiente.

Parágrafo 3°. Una vez revisado y determinado el funcionario competente para atender dicha solicitud por parte de la Dirección, esta debe ser devuelta a la



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 04</p>	<p>RESOLUCION</p>	<p>Página 6 de 21</p>

RESOLUCION N° 005417

(28 DIC 2017)

“Por la cual se deroga la Resolución N°4279 del 04 de octubre de 2010 y la Resolución N° 0317 del 20 de febrero de 2006, que reglamenta en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander el trámite interno de Quejas, Reclamos y el Derecho de Petición y se procede a su actualización.

dependencia de Correspondencia, la cual se encargará de realizar la respectiva entrega.

Parágrafo 4°. Cuando la petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla, al momento de la recepción y radicación, la persona competente deberá indicar al peticionario los documentos que faltan. Si éste insiste en que se radiquen así, se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Parágrafo 5°. El ejercicio del Derecho de Petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado o de persona mayor, cuando se trate de menores para el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales.

Artículo 7°. **Peticiones verbales.** La Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad atenderá peticiones verbales en días hábiles, de lunes a viernes, dentro del horario de trabajo fijado para la entidad.

La decisión sobre esta clase de peticiones podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado.

Si el funcionario encargado de atender la petición lo juzga pertinente, podrá exigir su presentación por escrito o en los formularios que para el efecto se establezcan y se seguirá el procedimiento señalado para las peticiones escritas.

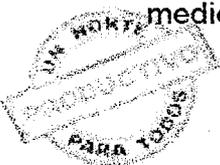
Si quien presenta la petición afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

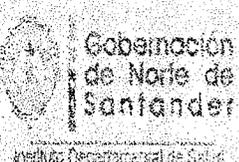
Cuando los funcionarios designados por el Director no puedan dar respuesta a la petición, se comunicará esa situación y la remitirán al funcionario competente para atenderla. En todo caso, de dicha situación se dejará constancia.

Parágrafo 1°. **Peticiones verbales en otra Lengua Nativa o Dialecto Oficial en Colombia:** Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, pueden presentar peticiones verbales en su lengua o dialecto ante los puntos de contacto, o las divisiones de gestión de asistencia al cliente, o los grupos internos de trabajo de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, la ventanilla única de correspondencia, o la dependencia que haga sus veces.

Para este fin la entidad debe habilitar mecanismos electrónicos o tecnológicos para grabar estas peticiones y garantizar su presentación, radicación y constancia.

Si el Instituto Departamental de Salud, no cuenta con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, el funcionario que reciba la petición debe dejar constancia de ese hecho, grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, para su posterior traducción y respuesta.



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small></p>
<p>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 04</p>	<p>RESOLUCION</p>	<p>Página 7 de 21</p>

RESOLUCION N° 005477

(28 DIC 2011)

“Por la cual se deroga la Resolución N°4279 del 04 de octubre de 2010 y la Resolución N° 0317 del 20 de febrero de 2006, que reglamenta en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander el trámite interno de Quejas, Reclamos y el Derecho de Petición y se procede a su actualización.

Artículo 8°. Presentación y radicación de peticiones verbales. EL Instituto Departamental de Salud, dejará constancia y radicará las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad.

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y 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 de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el 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 de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición.
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 Instituto Departamental de Salud, 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 1° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Parágrafo 1°. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

Parágrafo 2°. Las autoridades serán responsables de la gestión de las constancias de las peticiones verbales presentadas y de la administración de sus archivos, para lo cual diseñarán, implementarán o adecuarán los sistemas o herramientas que permitan la debida organización y conservación, de acuerdo con los parámetros y lineamientos generales establecidos por el Archivo General de la Nación.

Artículo 9°. Competencia para dar respuesta a las peticiones. Son responsables de atender los Derechos de Petición elevados ante el Instituto Departamental de Salud, los jefes de las dependencias o coordinadores que por su competencia y funciones tengan relación directa con la petición presentada. Así mismo, los servidores y colaboradores del Instituto a quienes se les asigne a través de acto administrativo esta labor.



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small></p>
<p>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 04</p>	<p>RESOLUCION</p>	<p>Página 8 de 21</p>

RESOLUCION N° 005417

(28 DIC 2017)

“Por la cual se deroga la Resolución N° 4279 del 04 de octubre de 2010 y la Resolución N° 0317 del 20 de febrero de 2006, que reglamenta en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander el trámite interno de Quejas, Reclamos y el Derecho de Petición y se procede a su actualización.

Cuando por razones de competencia una petición deba ser resuelta por varias dependencias del Instituto Departamental de Salud, la Oficina de Correspondencia, dirigirá copia de la misma a cada una de estas para que resuelvan lo pertinente.

Artículo 10°. Término para resolver las peticiones. Las peticiones de que trata este capítulo se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, según lo establecido en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015.

Parágrafo 1°. Cuando no fuere posible contestar al interesado o solicitante dentro del término señalado anteriormente, se enviará antes de vencido el plazo una comunicación en tal sentido, señalando en forma detallada la causa de dicha situación y la fecha en que se resolverá la petición.

Parágrafo 2°. En todo caso, cuando no se dé cumplimiento a los términos establecidos en el presente artículo, el jefe inmediato o supervisor que tenga conocimiento del vencimiento deberá, sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, requerir al funcionario o responsable para que tramite el Derecho de Petición, e informe inmediatamente la razón por la cual no lo hizo dentro de los términos establecidos.

Artículo 11°. Verificación de requisitos. Enviada la petición escrita a la dependencia competente, el coordinador o responsable de su atención, deberá verificar que reúna la información o documentos necesarios para resolverla y determinará si efectivamente tiene la competencia para darle respuesta.

Artículo 12°. Solicitud de información o documentos adicionales. Si al iniciar una actuación administrativa el funcionario o responsable de la dependencia competente encuentra que la información o los documentos proporcionados no son suficientes para decidir, 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 que aporte lo faltante.

Este requerimiento interrumpe los términos para decidir por parte de las autoridades, de acuerdo con lo señalado en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015.

No podrán exigirse, al peticionario, copias o fotocopias de documentos que reposen en el Instituto Departamental de Salud, o a los que esta, tenga libre y fácil acceso.

Artículo 13°. Peticiones Incompletas y Desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la dependencia o servidor(a) al que le ha sido asignado el trámite, constata, que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small></p>
<p>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 04</p>	<p>RESOLUCION</p>	<p>Página 9 de 21</p>

RESOLUCION N° 005417

(28 DIC 2017)

“Por la cual se deroga la Resolución N°4279 del 04 de octubre de 2010 y la Resolución N° 0317 del 20 de febrero de 2006, que reglamenta en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander el trámite interno de Quejas, Reclamos y el Derecho de Petición y se procede a su actualización.

fondo y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la Ley, 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.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos se reactivará el término para resolver la petición.

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

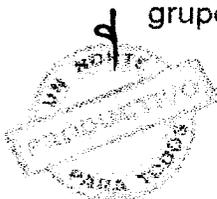
Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la dependencia o el (la) servidor (a) al que le ha sido asignado(a) la -PQRD- decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Artículo 14º. Peticiones Irrespetuosas, Oscuras o Reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo por parte de la dependencia o servidor(a) competente, lo que debe producirse por acto debidamente motivado y contra lo cual procede Recurso de Reposición. Sólo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescindibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Artículo 15º. Requisitos especiales. Cuando la Ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, la relación de estos se fijará en un lugar visible al público en las dependencias del Instituto Departamental de Salud.

Artículo 16º. Suspensión de los términos para resolver. El término señalado en el artículo 11 de la presente resolución, se suspenderá cuando esté en trámite un impedimento, el cual se resolverá de acuerdo con el procedimiento establecido por el artículo 11 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en concordancia con el Código General del Proceso.

Artículo 17º. Rechazo de la petición. El jefe de la dependencia, coordinador de grupo o supervisor competente decidirá si hay lugar a rechazar la petición, cuando



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 04</p>	<p>RESOLUCION</p>	<p>Página 10 de 21</p>

RESOLUCION N° 000477

(28 DIC 2017)

“Por la cual se deroga la Resolución N°4279 del 04 de octubre de 2010 y la Resolución N° 0317 del 20 de febrero de 2006, que reglamenta en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander el trámite interno de Quejas, Reclamos y el Derecho de Petición y se procede a su actualización.

sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios o provocaciones, entre otros.

CAPITULO II

De la responsabilidad de recepción y trámite de las peticiones

Artículo 18°. Recepción y trámite de PQRD correspondientes a asuntos administrativos. Las peticiones, quejas o reclamos presentadas por la ciudadanía, que correspondan a asuntos administrativos, serán recepcionadas de forma escrita en la Oficina de Correspondencia.

Parágrafo 1°. Una vez recibida la petición, la Oficina de Correspondencia se encargará de realizar el traslado de estas peticiones a la dependencia competente, para dar trámite de acuerdo a lo solicitado.

Artículo 19°. Recepción y trámite de PQRD correspondientes a prestación de servicios de salud. Las peticiones, quejas o reclamos presentados por la ciudadanía, referentes a fallas en la prestación de servicios de salud o incumplimiento de las funciones por parte de los actores del sistema de salud con los usuarios, serán recibidas en la Oficina Servicio de Atención a la Comunidad, la cual se encargará de realizar el trámite y gestión correspondiente. Así mismo; dicha oficina podrá realizar traslado de las peticiones a las dependencias competentes, de acuerdo a la solicitud realizada.

Parágrafo 1°. Cuando las PQRD, relativas a asuntos relacionados a prestación de servicios de salud sean radicadas de forma escrita en la Oficina de Correspondencia, ésta última realizara traslado inmediato de la PQRD a la Oficina del SAC para el trámite pertinente.

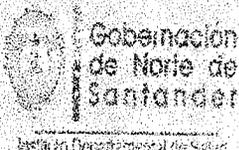
Parágrafo 2°. Con el fin de garantizar el correcto funcionamiento y seguimiento oportuno a las PQRD, en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas del Instituto Departamental de Salud, cada dependencia estará encargada de realizar seguimiento a la petición que le haya sido trasladada para su trámite.

CAPÍTULO III

De la Oficina Servicio de Atención a la Comunidad

Artículo 20°. Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias. De conformidad con lo establecido en la presente resolución, el Director y los jefes de oficina o coordinadores de grupos y subgrupos, son los funcionarios responsables de atender las PQRD que se presenten contra la entidad o los actores del sistema de salud, previa radicación ante la Oficina de Correspondencia o la Oficina Servicio de Atención a la Comunidad.



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 04</p>	<p>RESOLUCION</p>	<p>Página 11 de 21</p>

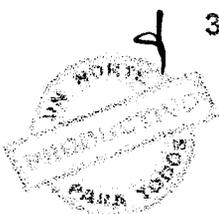
RESOLUCION N° 005417

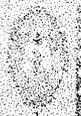
(28 DIC 2012)

“Por la cual se deroga la Resolución N° 4279 del 04 de octubre de 2010 y la Resolución N° 0317 del 20 de febrero de 2006, que reglamenta en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander el trámite interno de Quejas, Reclamos y el Derecho de Petición y se procede a su actualización.

Artículo 21°. Oficina Servicio de Atención a la Comunidad:

1. **Creación de la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad.** EL Instituto Departamental de Salud, emitió la Resolución N° 4279 del 04 de octubre de 2010 “por la cual se modifica y se actualiza la Resolución N° 00317 del 20 de febrero de 2006 que reglamenta en el INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD de Norte de Santander el trámite interno de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición y se deroga en su totalidad la Resolución 1154 del 12 de mayo de 2008.”
2. **Integración de la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad.** La Oficina de Atención a la Comunidad, recibirá apoyo por personal de las dependencias de Participación Social, Atención en Salud, Subgrupo de Prestación de Servicios, Subgrupo de Vigilancia y Control y del Centro de Regulación de Urgencias y Emergencias (CRUE), destinados por la Dirección. Así mismo, de aquellas dependencias a las cuales de acuerdo a sus competencias y funciones le deban ser trasladadas las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias que sean recibidas en la oficina del SAC.
3. **Funciones de la oficina de servicio de atención a la comunidad.** La oficina de Servicio de Atención a la Comunidad tendrán las siguientes funciones:
 - 3.1. Recibir, tramitar y trasladar a la dependencia del Instituto Departamental de Salud o entidades que conforman el Sistema general de Seguridad Social en Salud, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD verbales, escritos, telefónicos o que por cualquier medio los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de las funciones de los actores del sistema de salud y/o prestación de servicios de salud por parte de los mismos.
 - 3.2. Preparar los proyectos de actos administrativos o directrices cuya expedición compete al Director, en lo relacionado con el trámite de las PQRSD que se surtan en el Instituto Departamental de Salud, para lo cual se tendrán en cuenta las previsiones contenidas en los artículos 54 y 55 de la Ley 190 de 1995.
 - 3.3. Llevar un registro de las PQRSD presentados en esa dependencia en el que obren (como mínimo) los datos del interesado; la fecha y forma en que se presentó, la dependencia a la cual se le asignó su atención; el trámite surtido y la forma y fecha de decisión. Para estos efectos; en relación con las quejas que por competencia cursen trámite en otras dependencias, estas últimas deberán informar al SAC acerca del estado de la PQRSD.
 - 3.4. Elaborar y presentar al Director, informes consolidados con la periodicidad que el mismo establezca.



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 04</p>	<p>RESOLUCION</p>	<p>Página 12 de 21</p>

RESOLUCION N° 005417

(29 DE 2017)

“Por la cual se deroga la Resolución N° 4279 del 04 de octubre de 2010 y la Resolución N° 0317 del 20 de febrero de 2006, que reglamenta en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander el trámite interno de Quejas, Reclamos y el Derecho de Petición y se procede a su actualización.

- 3.5. Coordinar la remisión eficiente y oportuna de las quejas y reclamos que no tengan relación con el Instituto Departamental de Salud, a las entidades correspondientes.
- 3.6 La de ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad:
- Organización de la entidad.
 - Misión que cumple.
 - Derechos y Deberes de los ciudadanos.
 - Mecanismos de participación ciudadana.
- 3.7. Las demás funciones que le asigne el Director, relacionadas con el cumplimiento de la misión, las quejas y reclamos de la ciudadanía.
- 3.8. Las asignadas por el Artículo 4 del Decreto 1757 de 1994 *“por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo del Decreto Ley 1298 de 1994”*

Parágrafo 1°. Las quejas relacionadas con el área misional se tramitarán ante la dependencia de Recursos Humanos, de acuerdo con las competencias asignadas. Las presentadas contra los funcionarios de la entidad, se remitirán a la dependencia de Jurídica y Control Interno Disciplinario.

Parágrafo 2°. La oficina de Servicio de Atención a la Comunidad contará con la colaboración y ayuda de cualquier otro funcionario del Instituto Departamental de Salud, cuando la especialidad de los temas por resolver así lo requiera.

Parágrafo 3°. La atención personal al público se cumplirá en forma continua durante la jornada laboral establecida para la entidad.

4. **Categorización de las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias:** la categorización de la queja dependerá del motivo y a quien aplique la competencia por responder. Puede ser: i) **Interna:** por incumplimiento o fallas de los procesos o dependencias del Instituto Departamental de Salud; o ii) **Externa:** por incumplimiento de funciones por actores del sistema general de seguridad social en salud en el departamento; es decir, afectación del derecho fundamental a la salud por incumplimiento de las competencias de los actores de salud, por las fallas descritas a continuación:



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small></p>
<p>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 04</p>	<p>RESOLUCION</p>	<p>Página 13 de 21</p>

RESOLUCION N° 005417

(2015 2016)

“Por la cual se deroga la Resolución N°4279 del 04 de octubre de 2010 y la Resolución N° 0317 del 20 de febrero de 2006, que reglamenta en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander el trámite interno de Quejas, Reclamos y el Derecho de Petición y se procede a su actualización.

- Procesos administrativos, deficiencia en prestación de servicios, acceso a los servicios.
- Procesos administrativos: autorizaciones, referencia contra referencia (papeles), no contar con insumos y suministros; servicio de ambulancia, no entrega de medicamentos.
- Deficiencia en la prestación de servicios: casos de muerte, atención médica inadecuada, discapacidad permanente.
- Acceso a los servicios: demora en la atención, demora en la asignación de citas con médico y especialistas, no contar con recurso médico.
- Mala atención al usuario.
- Fallas en el acceso durante el proceso de atención.
- Fallas en el proceso de referencia o contra referencia.
- Fallas en la atención relacionadas con el recurso humano.
- Fallas en la oportunidad durante el proceso de atención.
- Fallas en la oportunidad en el traslado urgente de pacientes.
- Fallas en la oportunidad en la entrega de medicamentos POS o NO POS.
- Fallas en la oportunidad en la prestación de los servicios de urgencias.
- Fallas en la pertinencia durante el proceso de atención.
- Fallas en la realización de las acciones de detección temprana y protección específica.
- Fallas en la solicitud de medicamentos o procedimientos NO POS.
- Fallas en los procesos de traslado entre EPS.
- Fallas en los procesos de aseguramiento o afiliación a EPS.
- Todas aquellas que el usuario considere como faltas en la oportunidad en la atención.

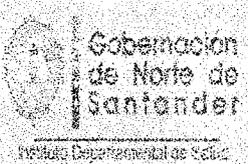
5. Gestión de las PQRSD: En caso de trámite vía correo electrónico o vía página web, se deberá descargar la solicitud, generar código de radicación de unidad de correspondencia e ingresar a base de datos de PQRSD o aplicativo, diligenciar formato de PQRSD y verificar soportes según corresponda.

En caso de trámite vía presencial, se deberá solicitar al usuario el diligenciamiento y/o por problemas o solicitud del usuario diligenciar formulario, generar código de radicación de unidad de correspondencia e ingresar a base de datos de PQRSD o aplicativo, y verificar soportes según corresponda. (Si hay faltantes se notificara al usuario).

Parágrafo 1°. Las sugerencias serán diligenciadas en formato (no contarán con radicación las que el usuario deje en buzón de sugerencias).

Parágrafo 2°: Se realizara gestión inmediata a las PQRD y aquellas que se resuelvan de forma inmediata (prioritarios, derechos fundamentales, preferenciales)



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 04</p>	<p>RESOLUCION</p>	<p>Página 14 de 21</p>

RESOLUCION N° 005417

(23 DIC 2017)

“Por la cual se deroga la Resolución N°4279 del 04 de octubre de 2010 y la Resolución N° 0317 del 20 de febrero de 2006, que reglamenta en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander el trámite interno de Quejas, Reclamos y el Derecho de Petición y se procede a su actualización.

serán cerrados en base de datos de PQRSD o aplicativo. En este caso, se procederá a realizar acta de cierre de la queja y se archivara.

6. Traslados de PQRSD: Los trámites que requieran ser resueltos por otra dependencia del Instituto Departamental de Salud, actor de salud o autoridad, serán trasladados. Determinadas las competencias, se trasladan los trámites a dependencias o procesos del Instituto Departamental de Salud, actores del sistema o autoridad competente.

Los traslados internos a otras dependencias del Instituto Departamental de Salud, se realizaran de la siguiente forma:

- A la dependencia Subgrupo de Vigilancia y Control las quejas provenientes de los entes de control (Superintendencia Nacional de Salud, Procuraduría, Defensoría, Personería); así como aquellas solicitudes que vengan acompañadas de órdenes judiciales (fallos de tutela- incidentes de desacato). De igual forma se trasladaran a esta oficina las quejas por mal servicio contra IPS y las denuncias, así como las quejas de pacientes con diagnóstico de cáncer (estas últimas serán expuestas en la reunión mensual del equipo de cáncer conformado por las EPS e IPS con habilitación de servicios oncológicos y funcionarios del IDS)
- Al Centro Regulador de Urgencias y Emergencias CRUE, las solicitudes de traslado a instituciones de IV Nivel y remisión a Unidad de Cuidados Intensivos UCI.
- Al área de Prestación de Servicios, las solicitudes correspondientes a población pobre no asegurada PPNA.

Parágrafo 1°. La Oficina Servicio de Atención a la Comunidad, trasladara las PQRD a la dependencia con competencia para dar trámite, una vez realizado el análisis y gestión inmediata, si es el caso.

Los traslados externos se realizaran a los actores del sistema de salud, de acuerdo a la petición o queja presentada por el usuario.

Parágrafo 2°: Serán responsables de atender las quejas, peticiones o reclamos los jefes de dependencias o coordinadores que por sus competencias y funciones tengan relación directa con la petición presentada o que le haya sido trasladada.

Parágrafo 3°: El coordinador o líder de la oficina Servicio de Atención a la Comunidad estará autorizado para firmar los oficios y documentos de gestión y trámite correspondientes al desarrollo de sus funciones en el SAC.



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 04</p>	<p>RESOLUCION</p>	<p>Página 15 de 21</p>

RESOLUCION N° 000417

(28 JUN 2017)

“Por la cual se deroga la Resolución N°4279 del 04 de octubre de 2010 y la Resolución N° 0317 del 20 de febrero de 2006, que reglamenta en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander el trámite interno de Quejas, Reclamos y el Derecho de Petición y se procede a su actualización.

7. De la respuesta a las quejas y reclamos. Las quejas serán tramitadas de conformidad con lo previsto en la presente Resolución, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015 para el ejercicio del derecho de petición.

Parágrafo 1°: La Oficina Servicio de Atención a la Comunidad hará seguimiento del trámite mediante base de datos PQRD o aplicativo donde se registrara la gestión realizada para cada queja.

Parágrafo 2°: La Oficina Subgrupo de Vigilancia y Control dispondrá de la base de datos o aplicativo PQRD para registrar el trámite y gestión de aquellas PQRD que le hayan sido trasladadas.

Parágrafo 2°. No procederá la respuesta de quejas y reclamos anónimos, solo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de la ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992.

8. Del cierre de las PQRD: Una vez realizada la gestión y trámite correspondiente a la PQRD, al verificar que los hechos por los que fue interpuesta se encuentran superados o fueron solucionados, se procederá a realizar el cierre de la queja mediante Acta de Cierre, la cual será archivada en el expediente de trámite.

CAPITULO IV

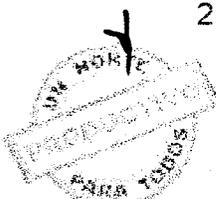
De las solicitudes de información

Artículo 22°. Solicitudes. En ejercicio del derecho de petición de información, los interesados podrán consultar los documentos que reposan en el Instituto Departamental de Salud, solicitar copias de los mismos, pedir certificaciones y obtener información sobre las funciones y actuaciones de la entidad, salvo los que tengan reserva constitucional o legal, según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015.

Artículo 23°. Información general. En lo relacionado con los asuntos de información general, el Instituto Departamental de Salud, a través de su página web www.ids.gov.co dispondrá de información actual de interés general.

Adicionalmente, se dispondrá de la siguiente documentación para consulta del público:

1. Las normas que definen la misión, funciones y estructura del Instituto Departamental de Salud.
2. Organigramas y funciones generales de la entidad.



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small></p>
<p>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 04</p>	<p>RESOLUCION</p>	<p>Página 16 de 21</p>

RESOLUCION N° 0004171

(20 DIC 2017)

“Por la cual se deroga la Resolución N°4279 del 04 de octubre de 2010 y la Resolución N° 0317 del 20 de febrero de 2006, que reglamenta en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander el trámite interno de Quejas, Reclamos y el Derecho de Petición y se procede a su actualización.

3. Los procedimientos y formularios utilizados para tramitar los diversos asuntos de competencia del Instituto Departamental de Salud.
4. La relación de contratos que celebre la entidad. (como se define con contratación y/o prestación de servicios o recursos físicos)
5. Los mecanismos de participación ciudadana.

De los anteriores documentos, cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia, de conformidad con los trámites y requisitos establecidos en la presente resolución.

Artículo 24°. Información especial o particular. Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en el Instituto Departamental de Salud y a que se expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter de reservado, conforme a la Constitución o a la Ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional, según lo establecido en el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015.

Artículo 25°. Información con reserva legal. Informaciones y Documentos Reservados o Clasificados. Tendrán carácter de reservado o clasificado aquellos documentos sometidos a reserva por la Constitución Política y la Ley, así como los contenidos en el Índice de Información Clasificada y Reservada definido por el Instituto Departamental de Salud.

Parágrafo 1°. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservada o clasificada, solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por las personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Artículo 26°. Denegación o Rechazo de las Peticiones de Información por Motivo de Clasificación o Reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa el fundamento constitucional que deniega o rechaza la solicitud de información por razón de clasificación o reserva, señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo de la calificación, la identificación de la excepción, el tiempo por el que se extiende la clasificación o reserva, contado a partir de la fecha de generación de la información, la determinación del daño presente, probable y específico que causaría la divulgación de la información pública y la relación de las razones y las pruebas, en caso de que existan, que acrediten la amenaza del daño. Dicha respuesta deberá notificarse al peticionario y contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de clasificación o reserva legal no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

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



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 04</p>	<p>RESOLUCION</p>	<p>Página 17 de 21</p>

RESOLUCION N° 005417

(20 de 2017)

“Por la cual se deroga la Resolución N°4279 del 04 de octubre de 2010 y la Resolución N° 0317 del 20 de febrero de 2006, que reglamenta en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander el trámite interno de Quejas, Reclamos y el Derecho de Petición y se procede a su actualización.

Parágrafo 1°. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer.

Artículo 27°. Insistencia del Solicitante en caso de Reserva. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo de Norte de Santander, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el(la) servidor(a) respectivo(a) enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo de Norte de Santander, el cual decidirá dentro de los términos de su competencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

Parágrafo 1°. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

Artículo 28°. Examen de documentos. El examen de documentos se hará en horas de despacho al público y previa autorización del jefe de la respectiva dependencia o del funcionario en quien este haya delegado dicha facultad. Los documentos que tengan carácter reservado se conservarán en cuadernos separados dentro del mismo expediente colocando la inscripción de carácter reservado. A estos documentos reservados no podrán tener acceso los peticionarios.

Artículo 29°. Plazo para decidir. Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener información deberán resolverse en un término máximo de diez (10) días hábiles. Si en el lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, según lo establecido en 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por la Ley 1755 de 2015.

Artículo 30°. De la solicitud de copias Simples. La solicitud de copias o fotocopias simples de documentos que reposen en el Instituto Departamental de Salud, deberá presentarse ante el Despacho del Director; quien la remitirá al responsable de la custodia del documento a más tardar al día siguiente de su radicación.

El Despacho o la oficina a donde hubiere remitido la petición por competencia, entregará las copias o fotocopias simples al solicitante en un plazo máximo de diez

Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfonos: 5715905- 5711319 - Fax 5717401. Email - director@ids.gov.co
www.ids.gov.co



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small></p>
<p>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 04</p>	<p>RESOLUCION</p>	<p>Página 18 de 21</p>

RESOLUCION N° 000417

(20 DIC 2017)

“Por la cual se deroga la Resolución N°4279 del 04 de octubre de 2010 y la Resolución N° 0317 del 20 de febrero de 2006, que reglamenta en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander el trámite interno de Quejas, Reclamos y el Derecho de Petición y se procede a su actualización.

(10) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación, previa cancelación del valor de las mismas mediante consignación en la cuenta bancaria que para tales efectos la entidad indique.

Las copias o fotocopias simples solicitadas por particulares y reproducidas por el Instituto Departamental de Salud, no podrán exceder el valor de la reproducción.

Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas el cual el valor no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

Las copias o fotocopias simples solicitadas por entidades del Estado serán gratuitas, guardando constancia de su solicitud, nombre y entidad que represente el solicitante.

Artículo 31°. De la Solicitud de Copias Auténticas. La solicitud de copias o fotocopias auténticas de documentos que reposen en el Instituto Departamental de Salud, deberá presentarse ante el Despacho del Director; quien la remitirá al responsable de la custodia del documento a más tardar al día siguiente de su radicación.

El Despacho o la oficina a donde hubiere remitido la petición por competencia, entregará las copias o fotocopias auténticas al solicitante en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, previa cancelación del valor de las mismas mediante consignación en la cuenta bancaria que para tales efectos la entidad indique, según lo establecido en el artículo 29 de la Ley 1437 de 2011 modificado por la Ley 1755 de 2015.

Las copias o fotocopias auténticas solicitadas por entidades del Estado serán gratuitas, guardando constancia de su solicitud, nombre y entidad que represente el solicitante.

Artículo 32°. De las solicitudes de las entidades públicas. Solicitud oficiosa por parte de las entidades públicas. Cuando las entidades de la Administración Pública requieran comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, que obre en otra entidad pública, procederán a solicitar a la entidad el envío de dicha información. En tal caso, la carga de la prueba no corresponderá al usuario.

Será permitido el intercambio de información entre distintas entidades oficiales, en aplicación del principio de colaboración.

El envío de la información por fax o cualquier otro medio de transmisión electrónica, proveniente de una entidad pública, prestará mérito suficiente y servirá de prueba en la actuación de que se trate siempre y cuando se encuentre debidamente certificado



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small></p>
<p>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 04</p>	<p>RESOLUCION</p>	<p>Página 19 de 21</p>

RESOLUCION N° 005417

(28 DIO 2012)

“Por la cual se deroga la Resolución N°4279 del 04 de octubre de 2010 y la Resolución N° 0317 del 20 de febrero de 2006, que reglamenta en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander el trámite interno de Quejas, Reclamos y el Derecho de Petición y se procede a su actualización.

digitalmente por la entidad que lo expide y haya sido solicitado por el funcionario superior de aquel a quien se atribuya el trámite.

Cuando una entidad pública requiera información de otra entidad de la Administración Pública, esta dará prioridad a la atención de dichas peticiones, debiendo resolverlas en un término no mayor de diez (10) días, para lo cual deben proceder a establecer sistemas telemáticos compatibles que permitan integrar y compartir información de uso frecuente por otras autoridades, lo anterior de conformidad con lo dispuesto por el parágrafo del artículo 30 del Decreto 2150 de 1995, modificado por la Ley 962 de 2005.

CAPÍTULO V

De las solicitudes de certificación

Artículo 33°. Procedencia. De conformidad con lo previsto por el Código General del Proceso, las certificaciones son aquellos actos por medio de los cuales el jefe o director de una oficina pública de fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido.

Dichas certificaciones serán expedidas a quien las solicita, por parte de los funcionarios competentes del Instituto Departamental de Salud. El petionario deberá anexar las respectivas estampillas según lo establecido en el Estatuto de Rentas y Ordenanzas del Departamento Norte de Santander

Artículo 34°. Información que reposa en el INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD. Toda persona tendrá derecho a conocer, actualizar y rectificar la información que el Instituto Departamental de Salud, haya recogido sobre ella y que reposa en sus archivos oficiales.

Artículo 35°. Plazo para obtener certificaciones. Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener certificaciones serán resueltas en un término máximo de diez (10) días, conforme lo establece el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por la Ley 1755 de 2015.

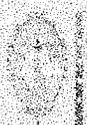
CAPITULO VI

De las consultas

Artículo 36°. El Instituto Departamental de Salud, atenderá y resolverá consultas verbales o escritas, relacionadas con las funciones a su cargo. Las consultas formuladas por escrito serán absueltas por el Despacho, por proyección del responsable o directamente por éste de acuerdo con la competencia y funciones, dentro del plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

Para el efecto, se entiende por consulta la petición que se dirige para obtener un parecer, concepto o dictamen.



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small></p>
<p>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 04</p>	<p>RESOLUCION</p>	<p>Página 20 de 21</p>

RESOLUCION N° 005417

(28 DIC 2017)

“Por la cual se deroga la Resolución N° 4279 del 04 de octubre de 2010 y la Resolución N° 0317 del 20 de febrero de 2006, que reglamenta en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander el trámite interno de Quejas, Reclamos y el Derecho de Petición y se procede a su actualización.

Artículo 37°. Carácter de la respuesta. Las respuestas a las consultas que emitan los servidores públicos del Instituto Departamental de Salud, no comprometerán la responsabilidad de esta, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015.

CAPÍTULO VII

Disposiciones generales

Artículo 38°. Desistimiento o retiro de la petición. Los interesados podrán desistir expresamente en cualquier tiempo de sus peticiones, antes de que se adopte la decisión definitiva, pero el Instituto Departamental de Salud, podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el interés público, en tal caso se expedirá resolución motivada según lo establecido en el artículo 17 y 18 de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 39°. Procedimientos regulados por normas especiales. Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas y, en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Ley 1437 de 2011, en sus decretos modificatorios y en lo establecido en la presente Resolución, en cuanto resulten compatibles.

Artículo 40°. De la responsabilidad por la indebida aplicación. Los jefes de las respectivas áreas o grupos y los funcionarios a quienes se les haya delegado el trámite de los asuntos aquí determinados serán responsables disciplinariamente por la indebida atención de las peticiones y consultas a su cuidado y por la no aplicación de los principios de la buena fe, economía, celeridad, eficacia e imparcialidad, publicidad, moralidad, igualdad y contradicción.

Artículo 41°. Sanciones. La demora injustificada en atender las peticiones, informaciones, consultas o quejas será sancionada disciplinariamente por el Instituto Departamental de Salud, sin perjuicio del poder preferente de la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con las normas legales vigentes.

Artículo 42°. Legislación complementaria. Las situaciones no previstas en el presente reglamento se regirán por las disposiciones contenidas en la Ley 1437 de 2011 y en las que lo modifiquen o sustituyen.

Artículo 43°. Modificaciones: Las modificaciones, sustituciones o adiciones a la presente reglamentación se adoptarán mediante resolución.

Artículo 44°. Derogase en todas sus partes la Resolución N° 4279 del 04 de octubre de 2010 y la Resolución 0317 del 20 de febrero de 2006.



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 04</p>	<p>RESOLUCION</p>	<p>Página 21 de 21</p>

RESOLUCION N° 000417

(20 de Dic 2017,)

“Por la cual se deroga la Resolución N°4279 del 04 de octubre de 2010 y la Resolución N° 0317 del 20 de febrero de 2006, que reglamenta en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander el trámite interno de Quejas, Reclamos y el Derecho de Petición y se procede a su actualización.

Artículo 45°. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Expedida en San José de Cúcuta a,

20 DIC 2017

JUAN ALBERTO BITAR MEJIA
Director
Instituto Departamental de Salud

Proyectó: John Anderson González Peñaloza. – Contratista
Proyectó: Ludhy Andrea Laguado Contreras- Contratista
Revisó: Lilliana Contreras Abril – P.U. SAC
Revisó: Laury Lisbeth Páez – P.U. Oficina Jurídica
Aprobó: Cherry Suarez – Asesor del Despacho
Aprobó: Iván A. Figueredo B.- Asesor del Despacho

