


<b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</b>
<b>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 01</b>	<b>RESOLUCION</b>	<b>Página 1 de 12</b>

RESOLUCION No. 004279

04 OCT. 2010

*"Por la cual se modifica y se actualiza la Resolución 00317 del 20 de febrero de 2.006, que reglamenta en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander el trámite interno de Quejas, Reclamos y el Derechos de Petición y se deroga en su totalidad la Resolución 1154 de 12 de mayo de 2.008"*

**LA DIRECTORA 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 los artículos 1° y 32° del Código Contencioso Administrativo y 55° de la ley 190 de 1995, y

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución N° 0317 de 20 de febrero de 2.006, el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander adopto 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 para el año 2.010, el instituto Departamental de Salud de Norte de Santander ha modificado la estructura organizacional en cuanto a las dependencias encargadas de dar trámite a las peticiones de los usuarios y de los demás clientes institucionales, motivo por el cual se hace necesario realizar ajustes al reglamento para el trámite de derechos de petición.

Que el Decreto 1757 de 1.994, por la 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, organizara 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.

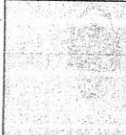

Que los artículos 23 de la Constitución Política y 5° del Decreto Extraordinario 01 de 1984, consagran en favor de todas las personas el derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Que el Título I., Capítulos I a VIII del Código Contencioso Administrativo (C.C.A.) 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 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 Contencioso-Administrativo para los derechos de petición;

*Un Norte para Todos*



 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</b>
<b>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 01</b>	<b>RESOLUCION</b>	<b>Página 2 de 12</b>

RESOLUCION No.

004279

04 OCT. 2010

Que la Ley 734 de 2002, en su artículo 34, numeral 19 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición;

Que mediante Resolución N° 1154 de 12 de mayo de 2.008, el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander creo la oficina de Atención al Usuario OAU y se designo el grupo y funcionario responsable de su desarrollo; la cual resulta inoperante, de acuerdo al Decreto N° 1757 de agosto de 1.994, que establece en su artículo 3° que esta forma de participación ciudadana se crea para las empresas promotoras de salud y las instituciones prestadoras de servicios de salud sean publicas, privadas o mixtas.

Que en mérito de lo expuesto

**RESUELVE:**

**Artículo 1°.** Modificar y Actualizar la reglamentación interna para el trámite de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición ejercido ante el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander, la cual quedara de la siguiente manera:

**CAPITULO I**

**Del derecho de petición en interés general y particular**


**1. Procedencia.** EL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD, a través de sus dependencias, atenderá y resolverá los siguientes asuntos:

- 1.1. Las peticiones respetuosas en interés general y en interés particular que toda persona tiene derecho a presentar de acuerdo con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 5° y siguientes del Código Contencioso Administrativo;
- 1.2. Los derechos de petición de información sobre las funciones a cargo del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD, en los términos de los artículos 17 y siguientes del Código Contencioso Administrativo;
- 1.3. Las solicitudes de certificación relacionadas con los asuntos a su cargo;
- 1.4. 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 Contencioso Administrativo;

Un Norte para Todos





<b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	
<b>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 01</b>	<b>RESOLUCION</b>	<b>Página 3 de 12</b>

RESOLUCION No. 004279  
04 OCT. 2010

- 1.5. 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.

**2. 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, de conformidad con lo establecido en la presente resolución; y por escrito radicado 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 [sac@ids.gov.co](mailto:sac@ids.gov.co) ; dichas peticiones podrán resolverse por el mismo medio en que fueron presentadas.

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

- 3.1. Designación de la entidad o dependencia a la que se dirige.
- 3.2. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y la dirección de correspondencia.
- 3.3. Objeto de la petición. Si se trata de consultas, relacionar las preguntas pertinentes.
- 3.4. Razones en que se apoya.
- 3.5. Relación de los documentos que se acompañan.
- 3.6. Firma del peticionario.

**Parágrafo.** Cuando se actúe a través de mandatario, éste deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 65 del Código de Procedimiento Civil.


**4. De la recepción y radicación de las peticiones escritas.** La dependencia 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. 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.

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 numeral 3° 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 le radique la petición, se le recibirá dejando constancia escrita de este hecho, la cual se anexará a la petición.

Un Norte para Todos



<b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</b>
<b>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 01</b>	<b>RESOLUCION</b>	<b>Página 4 de 12</b>

RESOLUCION No. **004279**  
**04 OCT. 2010**

**Parágrafo 2°.** Una vez radicadas las peticiones, el servidor a cargo de la correspondencia las enviará a más tardar al día siguiente al Despacho del Director y al servidor a quien se encuentre dirigida, si es del 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 dependencia de correspondencia, la cual se encargará de realizar la respectiva entrega. La documentación referente a quejas, reclamos y/o derechos de petición debe ser entregada a la oficina de Servicio de Atención a la Comunidad, quienes se encargaran de recepcionar todo lo relacionado a quejas, reclamos y/o derechos de petición y así mismo enviar a las dependencias determinadas por la Dirección, con el objeto de realizar seguimiento al cumplimiento de lo requerido.

**5. Peticiones verbales.** La Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad atenderá las 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, comunicará esa situación y la remitirán al funcionario competente para atenderla. En todo caso, de dicha situación se dejará constancia.

**6. 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.

Cuando por razones de competencia una petición deba ser resuelta por varias dependencias del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander, la oficina de Servicio de Atención a la Comunidad dirigirá copia de la misma a cada una de estas para que resuelvan lo pertinente.



**7. 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 6° del Código Contencioso Administrativo.

**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

Un Norte para Todos





 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>
<p>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 01</p>	<p>RESOLUCION</p>	<p>Página 5 de 12</p>

RESOLUCION No. 004279

04 OCT. 2010

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.

**8. Verificación de requisitos.** Enviada la petición escrita por el Despacho, coordinador, superior, el 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.

**9. 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 12 del Código Contencioso Administrativo.

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.

**10. Desistimiento tácito.** Si el interesado no presenta 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 envío de la comunicación, se entenderá que ha desistido 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, conforme lo establece el artículo 13 del Código Contencioso Administrativo.


**11. 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.

**12. Suspensión de los términos para resolver.** El término señalado en el artículo 7° 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 30 del Código Contencioso Administrativo en concordancia con el Código de Procedimiento Civil.

**13. Rechazo de la petición.** El jefe de la dependencia, coordinador de grupo o supervisor competente decidirá si hay lugar a rechazar la petición, cuando sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios o provocaciones, entre otros.

Un Norte para Todos



<b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	
<b>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 01</b>	<b>RESOLUCION</b>	<b>Página 6 de 12</b>

RESOLUCION No. 004279

04 OCT. 2010

**CAPITULO II**

**De las solicitudes de información**

**1. 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 los artículos 17 y 19 del Código Contencioso Administrativo.

**2. 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](http://www.ids.gov.co) dispondrá de información actual de interés general.

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

- i) Las normas que definen la misión, funciones y estructura DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD.
- ii) Organigramas y funciones generales de la entidad.
- iii) Los procedimientos y formularios utilizados para tramitar los diversos asuntos de competencia DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD.
- iv) La relación de contratos que celebre la entidad.
- v) 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.

**3. 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 19 del Código Contencioso Administrativo.


**4. Información con reserva legal.** Tendrán el carácter de reservado los documentos definidos como tales por la Constitución Política y la ley, así como los referentes a la defensa y seguridad nacional.

La dependencia de conocimiento solo podrá negar la consulta de los documentos, mediante providencia motivada, en la cual se señalará el carácter reservado de la información y las disposiciones legales pertinentes.

*Un Norte para Todos*





<b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</b>
<b>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 01</b>	<b>RESOLUCION</b>	<b>Página 7 de 12</b>

RESOLUCION No. 004279

04 OCT. 2010

En el evento de que el peticionario insista en su solicitud, el funcionario competente enviará la documentación respectiva al Tribunal de lo Contencioso Administrativo correspondiente para que decida, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, si se acepta o no la petición formulada, o si se atiende parcialmente. Tal decisión se notificará al Ministerio Público.

**Parágrafo.** Cuando se niegue una petición por el carácter reservado de la información, se notificará al peticionario y al Ministerio Público en los términos establecidos por la ley.

**5. 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.

**6. 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 el artículo 22 del Código Contencioso Administrativo.

**7. 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 (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 24 del Código Contencioso Administrativo.


Las copias o fotocopias simples solicitadas por particulares y reproducidas por EL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD tendrán un costo individual para el interesado de una (1) centésima parte de un (1) SMDLV (*Salario Mínimo Diario Legal Vigente*). Las copias o fotocopias simples solicitadas por entidades del Estado serán gratuitas, guardando constancia de su solicitud, nombre y entidad que represente el solicitante.

**8. De la Solicitudes de Copias Autenticas.** La solicitud de copias o fotocopias autenticas 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 autenticas 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 24 del Código Contencioso Administrativo.

Un Norte para Todos



<b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	
<b>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 01</b>	<b>RESOLUCION</b>	<b>Página 8 de 12</b>

RESOLUCION No. 004279

04 OCT. 2010

Las copias o fotocopias auténticas solicitadas por particulares y reproducidas por EL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD tendrán un costo individual para el interesado de dos (2) centésimas partes de un (1) SMDLV (*Salario Mínimo Diario Legal Vigente*). Las copias o fotocopias auténticas solicitadas por entidades del Estado serán gratuitas, guardando constancia de su solicitud, nombre y entidad que represente el solicitante.

**9. De las solicitudes de las entidades públicas.** Las solicitudes formuladas a EL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD por otra entidad pública para corroborar la existencia de circunstancias necesarias para la solución de un procedimiento o petición ciudadana, serán atendidas en un término no superior a diez (10) días, de conformidad con lo dispuesto por el parágrafo del artículo 16 del Decreto 2150 de 1995.

### CAPITULO III

#### De las solicitudes de certificación

**1. Procedencia.** De conformidad con lo previsto por el Código de Procedimiento Civil, las certificaciones son aquellos actos por medio de los cuales el jefe o director de una oficina pública da fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido.

Dichas certificaciones serán expedidas a quien las solicite, por parte de los funcionarios competentes DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD.

**2. 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.

**3. 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 22 del Código Contencioso Administrativo, a excepción de las certificaciones sobre expedientes, las cuales se entregarán en un plazo no mayor de tres (3) días, según lo establece el artículo 29 del mismo Código.

### CAPITULO IV

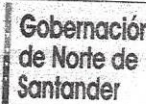

#### De las consultas

**1. 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 ó directamente por éste de acuerdo con la competencia y funciones, dentro del plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

Un Norte para Todos





 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>
<p>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 01</p>	<p>RESOLUCION</p>	<p>Página 9 de 12</p>

RESOLUCION No. 004279  
04 OCT. 2010

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

**2. 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 25 del Código Contencioso Administrativo.

## CAPITULO V

### De las quejas y reclamos

**1. De las quejas y reclamos.** De conformidad con lo establecido en la presente resolución, el Director y los jefes de oficina o coordinadores de grupos de trabajo son los funcionarios responsables de atender las quejas y reclamos que se presenten contra la entidad, previa radicación ante la misma.

**2. Recepción de las quejas y reclamos.** Las quejas y reclamos se recibirán en forma escrita en la dependencia de Correspondencia del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD, vía fax, o por correo electrónico [sac@ids.gov.co](mailto:sac@ids.gov.co).

Si las quejas y reclamos son presentados vía fax, por correo electrónico o por teléfono, la dependencia que los reciba deberá enviarlos a más tardar al día siguiente de su recepción a la dependencia de Correspondencia para su radicación y traslado, según el caso.

**3. Creación de la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad.** Créase, bajo la coordinación de la dependencia de Participación Social y Comunicaciones, una oficina para coordinar la atención de las quejas, reclamos y/o sugerencias en forma ágil y oportuna.


**4. Integración de la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad.** La oficina de Servicio de atención a la Comunidad estará integrado por personal de las dependencias de participación social y comunicaciones y del subgrupo de vigilancia y control de Servicios de Salud designados por la Dirección.

**5. Funciones de la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad.** La Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad tendrá las siguientes funciones:

- 5.1. Recibir, tramitar o trasladar a la dependencia del Instituto Departamental de Salud o entidades que conforman el Sistema General de Seguridad Social en Salud, las sugerencias, quejas, reclamos verbales, escritos, telefónicos o que por cualquier medio los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de las funciones de las entidades.
- 5.2. Preparar los proyectos de actos administrativos o directrices cuya expedición compete al Director en lo relacionado con el trámite de las quejas, reclamos y/o

Un Norte para Todos



Gobernación de Norte de Santander	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER
Código: F-DE-PE05-01 Versión: 01	RESOLUCION	Página 10 de 12

RESOLUCION No. 004279

04 OCT. 2010

sugerencias que se surtan en EL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD, para lo cual se tendrán en cuenta las provisiones contenidas en los artículos 54 y 55 de la Ley 190 de 1995;

- 5.3. Llevar un registro de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias presentados en la entidad en el que obren (como mínimo) los datos del interesado; la fecha, forma y oficina 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 todas las dependencias deberán aportar permanentemente la información necesaria para mantener actualizado el registro, en relación con las quejas que por competencia cursen trámite en ellas;
- 5.4. Elaborar y presentar al Director informes consolidados con la periodicidad que él mismo establezca;
- 5.5. 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;
- 5.6. La de ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad:
  - Organización de la entidad.
  - Misión que cumple.
  - Funciones, procesos y procedimientos según los manuales.
  - Normatividad de la entidad.
  - Mecanismos de participación ciudadana.
  - Informar sobre los contratos que celebre la entidad según las normas vigentes.
  - Informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado.
- 5.7. Las demás funciones que le asigne el Director relacionadas con el cumplimiento de la misión, las quejas y reclamos de la ciudadanía.

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

**Parágrafo 2°.** La oficina de Servicio de Atención a la Comunidad tendrá carácter permanente, sin perjuicio de que sus miembros atiendan las funciones de su cargo.


**Parágrafo 3°.** 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 4°.** La atención personal al público se cumplirá en forma continua durante la jornada laboral establecida para la entidad.

Un Norte para Todos





<b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</b>
<b>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 01</b>	<b>RESOLUCION</b>	<b>Página 11 de 12</b>

RESOLUCION No. 004279

04 OCT. 2010

6. De la respuesta a las quejas y reclamos. Las quejas serán tramitadas de conformidad con lo previsto en la presente resolución y en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición.

**Parágrafo 1º.** En todo caso, si del contenido de la queja o reclamo puede derivarse responsabilidad fiscal o falta disciplinaria, se seguirá el procedimiento previsto para tal efecto en las normas aplicables.

**Parágrafo 2º.** No procederá la respuesta de quejas y reclamos anónimos, salvo 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.

## CAPITULO VI

### Disposiciones generales

**1. 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 8º del Código Contencioso Administrativo.

**2. 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 Código Contencioso Administrativo, en sus decretos modificatorios y en lo establecido en la presente resolución, en cuanto resulten compatibles.

**3. 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.


**4. 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.

**5. Legislación complementaria.** Las situaciones no previstas en el presente reglamento se regirán por las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en las que lo modifiquen o sustituyan.

**6. Modificaciones:** Las modificaciones, sustituciones o adiciones a la presente reglamentación se adoptarán mediante resolución.

Un Norte para Todos



<b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</b>
<b>Código: F-DE-PE05-01 Versión: 01</b>	<b>RESOLUCION</b>	<b>Página 12 de 12</b>

RESOLUCION No. 004279

04 OCT. 2010

**Artículo 2°.** Derógase la Resolución N° 1154 del 12 de mayo de 2008, en todos sus partes.

**Artículo 3°.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y modifica en lo pertinente el artículo 1° de la Resolución N° 00317 del 20 de febrero de 2.006.

Expedida en San José de Cúcuta a, 04 OCT. 2010

**COMUNIQUESE Y CÚMPLASE**

  
**NELLY PATRICIA SANTA FE ANDRADE**  
**DIRECTORA**

Elaboro: H. Vanegas  
Reviso: I. Figueredo

*Un Norte para Todos*

