



ADRES
ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE
SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

RESOLUCIÓN NÚMERO 668 DE 2018

(21 MAR 2018)

"Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen a la ADRES"

EL DIRECTOR GENERAL DE LA ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA
GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD – ADRES

En ejercicio de sus facultades legales y en especial de las conferidas en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el artículo 21 del Decreto 103 de 2015, el artículo 9º numerales 1º y 12 del Decreto 1429 de 2016 y en el Decreto 169 de 2018 y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 23 de la Constitución Política establece el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley; derecho que fue regulado en el Capítulo Primero del Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015.

Que el artículo 74 de la Constitución Política consagra que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley como reservados, en concordancia con el artículo 5º numeral 2º y artículo 36 de la Ley 1437 de 2011, que establecen que toda persona tiene derecho a solicitar copias a su costa de los documentos que generen, custodien o administren las autoridades, salvo aquellos que cuentan con reserva legal.

Que la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013 dictaron disposiciones tendientes a la protección de datos personales, normas estas que requieren ser aplicadas en el trámite de los derechos de petición, con miras a la obtención de información relacionada con datos personales o de carácter reservado.

Que mediante la Ley 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"* y el Decreto 103 de 2015 *"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"*, cuyo articulado fue compilado por el Decreto 1080 de 2015, se reguló el derecho de acceso a la información pública así como la de carácter gratuito, los procedimientos para su ejercicio y garantía, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información y el seguimiento de la misma.

Que el artículo 21 del Decreto 103 de 2015 *"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"*, compilado en el Decreto 1081 de 2015, consagra la obligación por parte de las entidades públicas de determinar, según el régimen

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen a la ADRES"

legal aplicable a cada una, los costos de reproducción de la información pública, teniendo como referencia los costos que se encuentren dentro de los parámetros del mercado.

Que dentro de las políticas de Gestión y Desempeño Institucional formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) se encuentran la transparencia, el acceso a la información pública, el servicio al ciudadano, la participación ciudadana en la gestión pública, la gestión documental y el Gobierno Digital.

Que de acuerdo con los numerales 1º y 12 del artículo 9º del Decreto 1429 de 2016, le corresponde al Director General de la ADRES dirigir y evaluar la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos de la Entidad y orientar el cumplimiento de sus objetivos y funciones, así como, expedir los actos administrativos que se requieran para el cumplimiento de las funciones de la Entidad

Que con el fin de garantizar el cumplimiento de lo dispuesto por las normas citadas anteriormente, se hace necesario reglamentar el trámite interno del derecho de petición y el acceso a la información en la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES y establecer las reglas para la expedición de copias de los documentos que sean requeridos por los interesados.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

ARTÍCULO 1. Derecho de petición. De conformidad con lo establecido en el numeral 1º del artículo 5º de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 13 de la misma Ley, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a la ADRES, en los términos señalados en la Ley y en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para el efecto ya sea por motivos de interés general o particular, a las cuales deberá darse resolución completa y de fondo.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Entidad implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de la Entidad o de un funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

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 niños, niñas y adolescentes.

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

- 1. Derecho de petición en interés general.** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante sino intereses colectivos y se formula por motivos de conveniencia general.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen a la ADRES"

2. **Derecho de petición en interés particular.** Solicitud elevada por un ciudadano en busca de una respuesta de fondo a una situación que afecta intereses individuales o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.
3. **Petición de información.** Tiene como objeto indagar sobre todos los contenidos o documentos cualquiera que sea su aporte o formato que obre en poder de la administración y que hayan sido elaborados o adquiridos producto de un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la ADRES.
4. **Petición de documentos.** Es el requerimiento que hace el ciudadano que incluye la expedición de copias a su costa y el desglose de documentos generados, custodiados o administrados por la ADRES, siempre que los mismos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución Política y el artículo 24 del Decreto 160 de 2014 o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.
5. **Consulta.** Petición mediante la cual se busca obtener pronunciamiento de la Entidad sobre aspectos relacionados con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la ADRES, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.
6. **Consulta a Bases de Datos.** Petición por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.
7. **Reclamo en materia de Datos Personales.** Petición realizada por el titular de los datos o representante legal apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", reglamentado por el Decreto 886 de 2014.

Para efectos del tratamiento de datos que la Entidad genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, se deberá dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la Ley 1581 de 2012 y los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014.
8. **Queja.** Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica en relación con el servicio recibido y al actuar o conducta de un servidor público de la ADRES que puede repercutir en una investigación disciplinaria o fiscal, según corresponda.
9. **Reclamo.** Es la manifestación verbal o escrita dirigida a la ADRES mediante la cual se pone en conocimiento la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.
10. **Denuncia.** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, administrativa, sancionatoria, disciplinaria o ético profesional. La denuncia se puede presentar a través de cualquiera de los canales dispuestos por la Entidad
11. **Felicitación.** Es la manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica por el servicio prestado por la ADRES o sus servidores.
12. **Sugerencia.** Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la ADRES.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen a la ADRES"

13. Recursos. Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en sus artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.

14. Petición entre autoridades. Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República.

15. Petición de informes por los Congresistas. Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República. Todas las peticiones del Congreso de la República deberán ser direccionadas al Director General de la Entidad, quien determinará la dependencia competente para el trámite de la respuesta.

Artículo 3. Términos para resolver las peticiones. De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, el trámite de las distintas modalidades de petición estará sujeto a la observancia de los siguientes términos, los cuales, con excepción de aquellos de naturaleza judicial, se contarán en días hábiles a partir del día siguiente a la fecha de recepción de la petición en la ADRES, de acuerdo a lo establecido por el artículo 62 de la Ley 4 de 1913 "Sobre régimen político y municipal", así.

1. Por regla general y salvo norma legal especial, y so pena de sanción disciplinaria, todas las peticiones se resolverán dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción de las mismas.
2. Términos establecidos de forma especial para las siguientes peticiones.
 - a) Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener documentos como copias de expedientes, copias de certificaciones y autenticación de documentos que reposan en alguna de las dependencias de la ADRES se resolverán dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación;
 - b) La información solicitada por el Congreso de la República, la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación y las solicitudes de la Defensoría del Pueblo, en los términos que para el efecto establezcan estas Entidades, de conformidad con la normativa vigente. Las solicitudes presentadas por los Honorables Congresistas en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas, de acuerdo con el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992 "Por la cual se expide el Reglamento del Congreso, el Senado y la Cámara de Representantes". Respecto a la solicitud de documentos por parte de las Cámaras Legislativas, éstas se atenderán dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación, en consideración al artículo 260 ibidem.
 - c) Las peticiones de consulta en relación con materias a cargo de la Entidad se resolverán dentro de los treinta (30) días siguientes a su radicación;
 - d) Las peticiones de información solicitadas por otras Entidades, deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación;
 - e) Las peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas de que trata el artículo 21 de la presente Resolución, se tramitarán de acuerdo con lo establecido por el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.
 - f) Consulta a Bases de Datos. Será atendida en un término máximo de diez (10) días contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen a la ADRES".

consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días siguientes al vencimiento del primer término.

Parágrafo 1. Cuando haciendo uso de los medios dispuestos por la ADRES, se presente una petición en un día no hábil de conformidad con lo señalado en el artículo 5 de esta Resolución, el término para resolverla se empezará a contar a partir del día hábil inmediatamente siguiente a su presentación.

Parágrafo 2. En cumplimiento de lo previsto en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, cuando excepcionalmente no sea posible resolver o contestar las peticiones dentro de los términos aquí señalados, la persona encargada deberá informar esta situación por escrito al interesado antes del vencimiento del término, expresando los motivos y a su vez señalar el término estimado en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del previsto en el presente artículo para cada modalidad.

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

CAPÍTULO II

Presentación y radicación de las peticiones

Artículo 4. Presentación. Conforme a lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, las peticiones podrán presentarse de forma verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos ante la ADRES.

De acuerdo con los medios utilizados, las peticiones se clasifican en:

- 1. Peticiones escritas.** Son las solicitudes que las personas naturales o jurídicas hacen por motivos de interés general o particular de forma escrita. La sede principal para la recepción de correspondencia física y Atención al Ciudadano es la Ventanilla Única de la Entidad.
- 2. Peticiones virtuales.** Son las solicitudes presentadas a través del Formulario PQRSD de la página electrónica de la ADRES (www.adres.gov.co).
- 3. Peticiones telefónicas.** Son aquellas formuladas a través del operador del centro de contacto dispuesto por la Entidad a través del Centro de Atención Telefónica, Línea gratuita nacional (Línea 01 8000 423 737), Bogotá.
- 4. Peticiones verbales presenciales.** Son las solicitudes que se presentan personalmente en el punto de información de la ADRES, a cargo de la dependencia de Atención al Ciudadano.
- 5. Redes sociales.** Las cuentas oficiales de la Entidad en redes sociales se encuentran relacionadas en la página electrónica de la ADRES.

Si el servidor público encargado de atender la petición lo considera pertinente, podrá solicitar su presentación por escrito, para lo cual se proporcionará el formulario que para tal efecto se establezca en la Entidad y se seguirá el procedimiento señalado para las peticiones escritas en la ADRES.

Artículo 5. Horario de atención personal al público y recepción de correspondencia. El horario de atención personal al público y de recepción de correspondencia será en días hábiles de lunes a viernes, en el horario de 8.00 a.m. a 4.00 p.m. en jornada continua.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen a la ADRES"

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

Artículo 6. Contenido de las peticiones. De conformidad con el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, toda petición para su trámite y presentación deberá contener la siguiente información:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Artículo 7. Radicación y trámite de las peticiones. Todas las peticiones que sean recibidas en la ADRES en forma escrita, verbal o a través del Formulario en Línea PQRSD de la página electrónica, serán radicadas e ingresarán en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad, asignando a cada una un número de radicado según el consecutivo correspondiente con los datos en los campos preestablecidos por este sistema. La ADRES no podrá negar la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Artículo 8. Radicación de peticiones escritas. Las peticiones escritas serán recibidas y radicadas por los funcionarios correspondientes a través del Sistema de Gestión Documental de la Entidad.

Dichos funcionarios serán los encargados de recibir, clasificar, radicar y direccionar a las dependencias las peticiones escritas, de acuerdo con su competencia.

Artículo 9. Constancia de recibo de peticiones escritas. Las peticiones escritas deberán presentarse en original y con una copia debidamente foliada. Una vez radicadas, la copia será devuelta al interesado con anotación de la fecha y hora de recibo y número de radicación asignado.

Artículo 10. Recepción y trámite de las peticiones virtuales. La Dirección Administrativa y Financiera o quien esta delegue para el efecto, será la dependencia encargada de recibir, registrar y direccionar las peticiones virtuales a las dependencias o Entidades que tengan competencia para resolverlas. Una vez recibida la petición, se acusará el recibo de ésta al interesado mediante notificación del Sistema de Gestión Documental de la Entidad.

Las peticiones que ingresen a los correos institucionales de los servidores públicos y/o contratistas, deberán ser remitidas a la cuenta de correo institucional atencionpqrdsd@adres.gov.co, para ser radicadas en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad.

Artículo 11. Peticiones recibidas a través de las cuentas oficiales de la Entidad en las redes sociales. Serán administradas por la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones o quien delegue para el efecto y serán tramitadas de la siguiente manera:

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen a la ADRES"

Cuando el tipo de consulta lo permita se dará respuesta inmediata al ciudadano a través de mensajes directos enviados desde las cuentas de las redes sociales de la Entidad.

En otros casos más complejos o específicos, se remitirá al ciudadano un mensaje con el enlace o vínculo del Formulario en Línea PQRSD de la página electrónica, indicándole que amplíe su solicitud e información personal para garantizar una respuesta oportuna.

Lo anterior, debido a que a través de las redes sociales no es pertinente publicar respuesta a situaciones particulares ni divulgar datos personales del ciudadano.

Artículo 12. Radicación de las peticiones verbales. La Dirección Administrativa y Financiera a través de los funcionarios de Atención al Ciudadano, atenderá a las personas que acudan al punto de atención de la ADRES para presentar sus peticiones mediante la asignación de turnos, para lo cual, tendrá en cuenta lo establecido en los artículos 19 y 31 de la presente Resolución.

Se podrá exigir la presentación de la petición de forma escrita cuando por la complejidad de la misma no sea posible resolverla directamente y de forma verbal por los funcionarios de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces, para lo cual, se pondrá a disposición del interesado, sin costo alguno, formularios que permitan su diligenciamiento, los cuales, a su vez, deberán ser radicados por el peticionario con los funcionarios encargados de Administración Documental, con el fin de que las mismas reciban el trámite señalado en el artículo 8 de la presente Resolución.

Artículo 13. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. De conformidad con el artículo 17 de la Ley 1754 de 2015, el servidor público designado para dar respuesta, que constate que la petición radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite adicional a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. El requerimiento realizado por la ADRES suspende los términos establecidos para la respuesta.

Una vez el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición a partir del día siguiente de la radicación de los mismos.

En el caso que el peticionario no remita los documentos requeridos se entenderá que ha desistido de su solicitud o de la actuación, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Parágrafo. No se podrá estimar incompleta la petición por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla, o cuando los documentos se encuentren en la Entidad.

Artículo 14. Designación de servidor público para proyectar respuesta. Recibida la petición, el jefe de la dependencia encargada de dar la respuesta, designará a la persona que deba proyectarla, quien evaluará la petición y si observa que se requiere solicitar información complementaria, proyectará oficio en tal sentido para firma del jefe de la dependencia, en el que se informe lo pertinente al peticionario en los términos estipulados para ello por la Ley 1755 de 2015. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, comenzará a correr el término para resolver la petición.

En el evento en que la petición recibida contenga hechos o situaciones que deban ponerse en conocimiento de otra Entidad, se dará traslado a esta última para que inicie las acciones pertinentes en los términos establecidos en la presente Resolución.

En el caso de las denuncias, éstas serán puestas en conocimiento de la Dirección Administrativa, quien actuará de acuerdo con las responsabilidades señaladas en el numeral

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen a la ADRES"

24 del artículo 19 del Decreto 1429 de 2016. Si la denuncia por actos de corrupción no son competencia de la ADRES, deben ser trasladadas al competente a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recepción, informándole al ciudadano del traslado, sin perjuicio de las reservas de ley.

Artículo 15. Falta de competencia. Si las dependencias encargadas de recepcionar las peticiones o a quienes se les haya remitido para resolverlas, no son competentes, las mismas deben informar al peticionario de manera inmediata si este actúa verbalmente o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la petición escrita o virtual, término dentro del cual, se remitirá la petición a la Entidad competente y se enviará copia del oficio remisorio al peticionario.

Artículo 16. Falta de competencia de la dependencia de la ADRES a la que se remite la petición. Si la dependencia a la cual es remitida la petición considera que no es competente para conocer y dar respuesta, la remitirá de inmediato a la dependencia que considere competente registrando esta actuación en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad.

Si la dependencia que recibe la petición considera igualmente que carece de competencia para conocer y resolver la petición, la remitirá a más tardar al día hábil siguiente a la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad, para que dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, determine la dependencia que debe resolver de acuerdo con las competencias y funciones respectivas.

Artículo 17. Citación a terceros determinados. Cuando en la petición resulte que terceros determinados pueden estar directamente interesados en el resultado de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos, para lo cual se seguirá el trámite establecido en el artículo 67 de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 18. Peticiones análogas. De conformidad con el inciso 2º del artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, así como en su página electrónica y remitirá a Atención al Ciudadano o quien haga sus veces para brindar información y orientación a través de los diferentes canales y a la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones para ser publicada en la página electrónica de la ADRES.

Artículo 19. Peticiones presentadas por sujetos de especial protección y atención prioritaria de peticiones. Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición, las personas quienes por disposición legal se encuentren catalogadas como sujetos de especial protección tales como niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la Fuerza Pública y las demás que gocen de tal condición.

En consideración al artículo 20 de la Ley 1755 de 2015, los funcionarios de la ADRES darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Artículo 20. Peticiones anónimas. Las peticiones anónimas, se remitirán a la dependencia competente para su respuesta, registrando esta actuación en el Sistema de Gestión Documental de la ADRES, con el fin de realizar el seguimiento a dicha solicitud.

Artículo 21. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. De conformidad al artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, las personas designadas para resolver la petición podrán rechazar aquellas peticiones que contengan expresiones irrespetuosas o desobligantes en las que se utilicen amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen a la ADRES"

otras. La decisión que rechace la petición deberá notificarse al peticionario de manera motivada.

Respecto de las peticiones reiterativas ya resueltas, la ADRES podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos siempre que en la nueva petición se subsane.

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

Artículo 23. Copias de peticiones. Cuando la petición presentada ante la ADRES, sea copia de una comunicación dirigida a otra Entidad, Administración Documental o Atención al Ciudadano o quien haga sus veces deberá remitirla a la dependencia que se considere competente, quien deberá dar respuesta al peticionario informando el trámite realizado o las acciones realizadas frente a su requerimiento.

CAPITULO III

Reglas especiales para algunas modalidades de petición.

Artículo 24. Acceso a la información. Para efectos de facilitar el acceso a la información de mayor interés para la comunidad, la ADRES pondrá a disposición del público a través de su página electrónica, la documentación respecto a la estructura, servicios, procedimientos y funcionamiento. En tratándose de derechos de petición relacionados con acceso a la información pública clasificada o reservada, se dará aplicación al artículo 24 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

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

Artículo 25. Solicitud de información especial y particular. Las solicitudes dirigidas a consultar y obtener acceso a información, diferente a la señalada en el artículo precedente, sobre asuntos de esta Entidad, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en la ADRES, deberán ser requeridas por escrito o de manera virtual a través de los canales dispuestos para tal fin por la Entidad.

Parágrafo. Cuando la solicitud de información verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la ADRES, indicando el número y la fecha del diario, boletín, gaceta o página electrónica en que se hizo la divulgación. En caso de que no se haya publicado a través de los medios puestos a disposición, se deberá atender la petición formulada.

Artículo 26. Rechazo de peticiones de información por motivo de reserva. De conformidad con lo preceptuado en el Capítulo II de la Ley 57 de 1985 y los artículos 24 y 25 de la Ley 1437 de 2011 sustituidos por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, e indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario.

Si el solicitante insiste en su petición, la dependencia que inicialmente dio respuesta, junto con la Oficina Asesora Jurídica, procederán de conformidad con lo preceptuado en el artículo

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen a la ADRES"

26 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, remitiendo la documentación a la autoridad judicial competente para que la misma tome una decisión.

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

Parágrafo 2. De conformidad con el artículo 13 de la Ley 57 de 1985, modificado en su inciso 2º por el artículo 28 de la Ley 594 de 2000, la reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición, término después del cual, adquiere carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que esté en su posesión, adquirirá la obligación de expedir a quien lo demande copias del mismo.

Artículo 27. Reserva de los documentos. El carácter reservado de una información o documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

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

Las respuestas de las consultas no comprometerán la responsabilidad de la Entidad, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución. La persona designada para resolver estas peticiones, al contestar deberá advertirlo, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Artículo 29. Derecho de turno. De conformidad con el artículo 15 de la Ley 962 de 2005, deberá respetarse el orden de presentación de las peticiones dentro de los criterios señalados en la presente Resolución y de conformidad con los mecanismos dispuestos por la ADRES, salvo que se trate de las peticiones señaladas en el artículo 19 de la presente Resolución.

Artículo 30. Trámite de felicitaciones. Respecto a las comunicaciones de felicitaciones, de que trata el numeral 11 del artículo 2º de la presente Resolución, a las mismas se dará respuesta en el término señalado en el numeral 1º del artículo 3º. Cuando la manifestación de satisfacción esté relacionada con el servicio prestado por uno de los funcionarios de la ADRES, se informará al Grupo de Gestión del Talento Humano para dejar constancia de dicho hecho en la respectiva hoja de vida.

CAPÍTULO IV

Reglas para la reproducción de documentos y solicitudes de copias en medios electrónicos

Artículo 31. Reproducción de documentos. Las copias solicitadas serán expedidas por la Entidad a costa del interesado en obtenerlas. Para tal fin, la ADRES fija el valor unitario de las copias que expida, en cumplimiento del derecho de petición de conformidad con el artículo 29 de la Ley 1755 de 2015, en la suma de **TREINTA Y NUEVE PESOS M/CTE (\$39.00)**. Dicho valor se reajustará anualmente y de manera proporcional al incremento del Índice de Precios al Consumidor (IPC).

El trámite correspondiente al cobro de las fotocopias de documentos públicos que no tengan el carácter de reservados o clasificados será el siguiente:

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen a la ADRES"

1. Recibida la solicitud de reproducción de información o documentación, la dependencia en donde se encuentren los documentos o la que los tenga bajo su control o custodia deberá informar al peticionario, el número de folios y el valor de las copias, así como los datos del número de cuenta y entidad bancaria para que se proceda a su consignación.
2. El peticionario deberá realizar la consignación en el formato autorizado con destino a la ADRES, en la cuenta de ahorros No. 0550473000095041 del Banco Davivienda por concepto de Gastos Generales ADRES 0.5%. El interesado deberá allegar a la dependencia el correspondiente recibo de la consignación. Una copia del recibo deberá ser remitida por la dependencia respectiva a la Dirección Administrativa y Financiera para los efectos pertinentes.
3. Entregado el recibo por el peticionario, y verificado el valor consignado frente al número de copias, la Entidad procederá a la reproducción del documento y su entrega, que se hará en los términos previstos en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

En los siguientes casos no habrá lugar al cobro de copias o mecanismo de reproducción:

1. Cuando se trate del requerimiento de copia de los antecedentes administrativos de actos demandados, en los términos del parágrafo primero del artículo 175 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
2. Cuando la solicitud sea originada en desarrollo de una acción pública o una investigación penal.
3. Cuando haya sido ordenada por una autoridad administrativa, en estricto cumplimiento de sus funciones.
4. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico o digital y el peticionario suministre el medio tecnológico.

Artículo 32. Solicitud de copias en medios electrónicos. Cuando la reproducción se solicite a través de medios electrónicos como disco compacto, memorias USB o correo electrónico, entre otros medios, el peticionario deberá suministrar los elementos necesarios para su copia o la dirección electrónica a la cual se deba enviar la información. Dicha reproducción no se cobrará al peticionario.

CAPITULO IV

Disposiciones Finales.

Artículo 33. Publicaciones, comunicaciones y notificaciones. Estas se harán en los términos de los artículos 65 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, a través de las dependencias y servidores públicos comisionados para tal fin.

Artículo 34. Desatención de las peticiones. La falta de atención a las peticiones, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar, la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas dará lugar a la aplicación del procedimiento disciplinario que corresponda, conforme lo establecido en la Ley 734 de 2002.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen a la ADRES"

Las acciones disciplinarias que deban iniciarse en virtud de las situaciones antes mencionadas serán tramitadas por la Dirección Administrativa y Financiera, a la luz del numeral 24 del artículo 19 del Decreto 1429 de 2016 o por la Procuraduría General de la Republica según competencia de cada uno, quienes actuarán, con fundamento en el informe que presente el jefe de la dependencia encargada de resolver la petición, o con base en la queja que presente cualquier persona, teniendo en cuenta lo preceptuado en el artículo 20 de la presente Resolución, respecto a las peticiones presentadas por anónimos.

Artículo 35. Informes. La Dirección Administrativa Financiera a través de Atención al Ciudadano, presentará ante la Oficina de Control Interno un informe mensual de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Igualmente presentará y publicará en la página electrónica de la ADRES, con corte semestral, un informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información e informe de tiempos de respuesta; el cual contendrá la siguiente información:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otras entidades.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

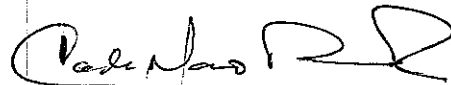
Artículo 36. Aspectos no previstos. Los aspectos no previstos en esta Resolución se regirán por lo dispuesto en la normatividad vigente que guarde relación con el derecho de petición y el acceso a la información pública nacional.

Artículo 37. Vigencia. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

Dado en Bogotá D.C., a los

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

21 MAR 2018



CARLOS MARIO RAMÍREZ RAMÍREZ

Director General de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud-ADRES

Elaboró: Martha Ligia Serna/Edwin Mora Gómez
Revisó: Geella Rivera