

ARTÍCULO 42. PETICIONES NO RELACIONADAS CON LA ENTIDAD. Las áreas encargadas del trámite de las solicitudes recibidas, enviarán al organismo o entidad oficial competente, aquellas no relacionadas con las funciones de la Institución, a más tardar el día hábil siguiente al de la fecha de su recibo e informará inmediatamente al solicitante o peticionario el trámite realizado.



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



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



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



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



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



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



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

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



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

celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, moralidad, igualdad y contradicción.



ARTÍCULO 51. PROHIBICIONES. En ningún caso y por ningún motivo podrán los funcionarios de la Institución, por vía de consulta, entrar a definir ni a calificar la validez o nulidad de sus actos.



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



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



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



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



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

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

El Director General,

MARIO ANDRÉS URÁN MARTÍNEZ.

GLOSARIO.

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

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

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

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

Circular 062 de 2010 “Reclamo: Se entiende por reclamo la solicitud de investigación por una irregularidad cometida por alguno de los actores del Sector Salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley [100](#) de 1993 y sus normas complementarias, y las que la modifica, y que deba ser conocida por esta Superintendencia. (Modificación Circular Externa número [049](#) de 2008)”.

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

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

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

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

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

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



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

