

RESOLUCION 2918 DE 2003

(diciembre 10)

Diario Oficial No. 45.412, de 26 de diciembre de 2003

INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES

Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Información, Consulta, Quejas y Reclamos ante el Instituto de Seguros Sociales.

EL PRESIDENTE DEL INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES,

en uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo [32](#) del Código Contencioso-Administrativo, los numerales 1 y 4 del artículo [11](#) del Decreto 2148 de 1992, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en sus artículos [23](#) y [74](#) prevé el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, así como a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley;

Que el artículo [209](#) de la Constitución Política y el artículo [3o](#) del Código Contencioso-Administrativo determinan que las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado, y así mismo, los funcionarios deben tener presente que la actuación administrativa tiene por objeto entre otros, la efectividad de derechos o intereses de los administrados reconocidos por la ley, con arreglo a los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y contradicción;

Que de conformidad con lo dispuesto por el artículo [32](#) del Código Contencioso-Administrativo, las entidades descentralizadas del orden nacional, deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver;

Que la Ley 734 de 2002, en su artículo [34](#) numeral 19 señala, que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite del Derecho de Petición;

Que de acuerdo con lo previsto en el artículo 1o de la Ley 58 de 1982 y el 1o del Decreto 770 de 1984 corresponde a la Procuraduría General de la Nación la revisión y aprobación de los reglamentos que elabore la respectiva entidad para el trámite interno de las peticiones, quejas y reclamos;

Que teniendo en cuenta que el Decreto [2148](#) de 1992, estructuró el Instituto de Seguros Sociales como Empresa Industrial y Comercial del Estado, se hace necesario actualizar la reglamentación interna para el trámite de los derechos de petición ante el ISS,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Reglamentar en el Instituto de Seguros Sociales el trámite interno del Derecho de Petición, Información, Consulta, Quejas y Reclamos, de la siguiente manera:

TITULO PRELIMINAR.

DE LAS DEFINICIONES.



ARTÍCULO 2o. DERECHO DE PETICIÓN. El derecho de petición a que se refiere el Decreto 01 de 1984 comprende: la petición como tal, la información, la consulta y la queja definidas en los artículos siguientes.



ARTÍCULO 3o. PETICIÓN. Se entiende por petición la solicitud o exigencia expresa de un derecho que la persona presenta ante el ISS.



ARTÍCULO 4o. INFORMACIÓN. Se entiende por información la averiguación jurídica o administrativa de un hecho que corresponda a la naturaleza y fines del ISS, así como la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en los archivos del Instituto, ciñéndose para efectos del desglose a los respectivos presupuestos de ley.



ARTÍCULO 5o. CONSULTA. Se entiende por consulta el dictamen expuesto por parte del ISS, de un hecho asunto de su competencia.



ARTÍCULO 6o. QUEJA. Se entiende por queja la acción para poner en conocimiento ante el ISS, una situación irregular en el funcionamiento de los servicios a su cargo.

CAPITULO PRIMERO.

DEL DERECHO DE PETICIÓN.



ARTÍCULO 7o. PROCEDENCIA. El Instituto de Seguros Sociales a través de sus dependencias, atenderá y resolverá los siguientes asuntos:

1. Las peticiones en interés general y en interés particular que toda persona tiene derecho a presentar, de conformidad con el artículo [23](#) de la Constitución Política y los artículos [5o](#) y siguientes del Código Contencioso-Administrativo.
2. Las solicitudes de información sobre la acción del Instituto de Seguros Sociales y en particular, a que se expida copias de sus documentos, en los términos del artículo [17](#) y siguientes del Código Contencioso-Administrativo.
3. Las consultas escritas o verbales en relación con las materias a cargo del Instituto de Seguros Sociales, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales, según lo previsto en el artículo [25](#) del Código Contencioso-Administrativo.
4. Las solicitudes de certificaciones que por disposición legal o reglamentaria le correspondan.
5. Las quejas y reclamaciones presentadas por el mal funcionamiento de los servicios propios del Instituto de Seguros Sociales.



ARTÍCULO 8o. PETICIONES EN INTERÉS GENERAL Y EN INTERÉS PARTICULAR. Las solicitudes que se presenten ante el Instituto de Seguros Sociales en ejercicio del derecho

fundamental de petición, podrán ser en interés general o en interés particular. Dichas peticiones podrán formularse verbalmente, o por escrito a través de cualquier medio idóneo, radicando la petición en el área de Correspondencia.

PARÁGRAFO. Las peticiones de prestaciones económicas derivadas de los riesgos de IVM, deben entregarse y recibirse para iniciar su trámite, en las oficinas de atención al pensionado y las de ATEP se recepcionarán en las sedes destinadas para dicho trámite por las respectivas Gerencias Seccionales.



ARTÍCULO 9o. CONTENIDO DE LAS PETICIONES ESCRITAS. De acuerdo con lo establecido por el artículo [5o](#) del Código Contencioso-Administrativo, las peticiones escritas deberán contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad o dependencia a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante, número del documento de identidad, teléfono o fax, dirección de correspondencia y ciudad de residencia.
3. El objeto de la petición: si se trata de consultas, relacionar las preguntas pertinentes.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de los documentos que se acompañan.
6. La firma del peticionario, y/o apoderado cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1o. Cuando se actúe a través de mandatario, se le exigirán a este los requisitos del numeral 1, acompañando a los mismos el poder debidamente conferido en los términos del artículo [65](#) del Código de Procedimiento Civil.

PARÁGRAFO 2o. Cuando se trate de solicitudes que con regularidad se tramiten en las dependencias a las que se remite copia de este acto para su acatamiento, las mismas deberán remitir dentro de los 15 días calendario siguientes a su comunicación, un formulario que permita agilizar tales peticiones a la Vicepresidencia o Dirección de la que dependa o le corresponda la atención del servicio respectivo, con el objeto de que sea aprobado y se tomen las medidas tendientes a suministrar la papelería que se haga necesaria.



ARTÍCULO 10. RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES ESCRITAS. El Área de Correspondencia del Instituto de Seguros Sociales, recibirá las peticiones escritas, las sellará con fecha y hora de recibo el número de radicación respectivo.

Con los datos insertados en el sello correspondiente, el peticionario podrá requerir información sobre el estado de su solicitud ante la dependencia competente. Si la petición es presentada vía fax o por correo electrónico en otra Área del Instituto de Seguros Sociales, esta deberá enviarla a más tardar el día siguiente de su recepción al Área de Correspondencia en mención, para su radicación y trámite.

Al recibirse la petición, en el Área de Correspondencia u otras Dependencias, esta deberá ser revisada a fin de constatar que reúne los requisitos señalados en el artículo [8o](#) de esta Resolución. Si se observa que falta alguno de ellos, en el mismo acto se indicará la información faltante para que proceda a adjuntarla 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.

Enviada la petición escrita por el Area de Correspondencia a la dependencia competente, el servidor público o funcionario que recibe la misma, deberá verificar que reúna la información o documentos necesarios para resolverla y determinará si efectivamente tiene competencia para atenderla.

PARÁGRAFO. Con el objeto de acatar la presente disposición el Jefe o Coordinador de cada Dependencia instruirá a las personas encargadas de la recepción de correspondencia para que realicen los trámites antes indicados.



ARTÍCULO 11. PETICIONES FORMULADAS A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS. Las peticiones que se realicen a través de medios electrónicos tales como, internet o vía fax, surtirán el trámite de las peticiones escritas. La fecha de recepción será la del envío del correo electrónico o la fecha del reporte del fax, según sea el caso.



ARTÍCULO 12. HORARIO DE ATENCIÓN DE PETICIONES. El Instituto de Seguros Sociales, atenderá las peticiones verbales de los usuarios, en días hábiles de 8:00 a.m., a 5:00 p.m., las cuales si se encuentran al alcance de ser absueltas por el servidor público o funcionario que las atienda, este la resolverá y comunicará en la misma forma y momento al interesado.

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

Cuando la petición verbal sea formulada ante servidor público o funcionario incompetente, este deberá remitir al interesado en forma inmediata al servidor público o funcionario competente para atenderla.



ARTÍCULO 13. COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES. Son responsables de atender los derechos de petición elevados ante el Instituto de Seguros Sociales, las dependencias que por su competencia y funciones tengan relación directa con la petición presentada.



ARTÍCULO 14. TÉRMINO PARA RESOLVER. Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, según lo previsto en el artículo [6o](#) del Código Contencioso-Administrativo.

PARÁGRAFO. Cuando no fuere posible resolver o contestar al interesado dentro de los términos previstos anteriormente, se le enviará oportunamente comunicación en tal sentido, manifestando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá la petición.

En todo caso, cuando no se dé cumplimiento a los términos establecidos en el presente artículo, el jefe inmediato, tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia, deberá requerir al servidor público o funcionario responsable para que absuelva el derecho de petición e informe en forma inmediata la causa por la cual no atendió dentro de los términos señalados la petición planteada.



ARTÍCULO 15. SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES. Si

al iniciar una actuación administrativa el funcionario de la dependencia competente encuentra que la información o 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 actuado, para que aporte lo que haga falta.

Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para decidir por parte de las autoridades. Desde el momento en que el peticionario aporte nuevos documentos o informaciones, con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos para decidir, pero no se podrá solicitar más complementos y se decidirá con base en los documentos e informaciones que se dispongan, conforme lo establece el artículo [12](#) del Código Contencioso-Administrativo.

No podrá exigirse al peticionario copias o fotocopias de documentos que reposen en el Instituto de Seguros Sociales.



ARTÍCULO 16. DESISTIMIENTO TÁCITO. Si el interesado no presenta los documentos, informaciones o requisitos que se le hayan solicitado en el término de dos (2) meses 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.

Sin embargo, lo anterior no obsta para que de oficio se pueda continuar con la actuación si se considera necesaria para el interés público.



ARTÍCULO 17. REQUISITOS ESPECIALES. Cuando la ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, la relación de todos estos se fijará en un lugar visible al público en las dependencias del Instituto de Seguros Sociales.



ARTÍCULO 18. SUSPENSIÓN DEL TÉRMINO PARA RESOLVER. El término señalado en el artículo [14](#) de la presente resolución, se suspenderá cuando esté en trámite un impedimento, según lo dispuesto por el artículo [30](#) del Código Contencioso-Administrativo.



ARTÍCULO 19. RECHAZO DE LA PETICIÓN. Habrá lugar a rechazar la petición, cuando sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones entre otros.



ARTÍCULO 20. PUBLICACIÓN. Cuando de la misma petición aparezca que terceros no determinados pueden estar directamente interesados o resultar afectados con la decisión, el peticionario deberá efectuar la publicación en la gaceta o boletín periódico que tenga el Instituto de Seguros Sociales, o en un periódico de amplia circulación, cuyo texto comprenderá el nombre del petente y un resumen de la solicitud.

CAPITULO SEGUNDO.

DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.

☐ ARTÍCULO 21. SOLICITUDES. En ejercicio del derecho de petición de información, los interesados podrán consultar los documentos que reposan en el Instituto de Seguros Sociales, pedir copias de los mismos, solicitar 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. Esta reserva no será oponible a las autoridades que lo soliciten, para el debido ejercicio de sus funciones.

☐ ARTÍCULO 22. INFORMACIÓN GENERAL. En lo relacionado con los asuntos de información general, el Centro de Información y Documentación de la entidad y la página web www.iss.gov.co, dispondrá de documentación actualizada de interés general.

☐ ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN ESPECIAL Y PARTICULAR. Toda persona tiene derecho a consultar documentos que reposen en el Instituto de Seguros Sociales, y a que se expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan el carácter reservado conforme a la Constitución o a la ley, o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional, según lo establecido en el artículo [19](#) del Código Contencioso-Administrativo.

☐ ARTÍCULO 24. INFORMACIÓN CON RESERVA LEGAL. Tendrán el carácter de reservado los documentos definidos como tales por la Constitución Política y la ley.

Cuando la dependencia de conocimiento niegue la consulta de los documentos, debe dictar una providencia motivada, señalando el carácter reservado de la información solicitada y citando las disposiciones legales pertinentes. En este evento, se informará al peticionario que contra esta providencia procede el recurso de insistencia, caso en el cual, el servidor público o funcionario competente enviará la documentación respectiva al Tribunal Contencioso-Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, para que decida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes si se acepta o no la petición formulada o si se atiende parcialmente, en los términos del artículo [21](#) de la Ley 57 de 1985, tal decisión se notificará al Ministerio Público.

☐ ARTÍCULO 25. EXAMEN DE DOCUMENTOS. El examen de documentos se hará en horas de despacho al público y previa la autorización del Jefe de la respectiva dependencia donde reposen los documentos, o del funcionario en quien se haya delegado dicha facultad. Los documentos que tengan carácter de 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 26. 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 días inmediatamente siguientes, según lo establecido en el artículo [22](#) del Código Contencioso-Administrativo.

☐ ARTÍCULO 27. SOLICITUD DE COPIAS. La solicitud de copias o fotocopias de

documentos que reposen en el Instituto de Seguros Sociales deberá presentarse en el Area de Correspondencia, quien la remitirá a la dependencia competente a más tardar el día siguiente, para que sea entregada en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, previa cancelación del valor de las fotocopias en la Tesorería del Instituto de Seguros Sociales.

PARÁGRAFO. El valor de las fotocopias será el previsto en la Resolución número 1836 del 29 de julio de 2003, actualmente es de ciento cincuenta pesos (\$150.00) cada una.

El valor anterior se reajustará anualmente con base en Índice de Precios al Consumidor, IPC, mediante Circular que para el efecto debe expedir la Gerencia Nacional de Tesorería del ISS.



ARTÍCULO 28. SOLICITUDES DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS. El Instituto de Seguros Sociales dará prioridad a las solicitudes de información presentadas por entidades de la Administración Pública, para lo cual deberá resolverlas en un término no mayor a diez (10) días, de conformidad con lo dispuesto por el parágrafo del artículo [16](#) del Decreto 2150 de 1995, subrogado por el artículo 35 del Decreto-ley 1122 de 1999.

CAPITULO TERCERO.

DE LAS CONSULTAS.



ARTÍCULO 29. PLAZO PARA DECIDIR. El Instituto de Seguros Sociales atenderá y resolverá consultas verbales o escritas, relacionadas con las materias a su cargo. Las consultas formuladas por escrito serán absueltas por la dependencia competente, dentro de un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.



ARTÍCULO 30. CARÁCTER DE LA RESPUESTA. Las respuestas a las consultas dadas por los servidores y funcionarios del Instituto de Seguros Sociales, no comprometerán la responsabilidad de este, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el artículo [25](#) del Código Contencioso-Administrativo.

CAPITULO CUARTO.

DE LAS CERTIFICACIONES.



ARTÍCULO 31. PROCEDENCIA. De conformidad con lo previsto en 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. Estas serán expedidas a quien las solicite, por parte de los servidores públicos y funcionarios del Instituto de Seguros Sociales, donde reposa el documento.



ARTÍCULO 32. INFORMACIÓN QUE REPOSA EN EL BANCO DE DATOS. Toda persona tendrá derecho a conocer, actualizar y rectificar la información que el Instituto de Seguros Sociales haya recogido sobre ellas, en sus archivos oficiales y en los bancos de datos.



ARTÍCULO 33. 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 hábiles, conforme lo establece el artículo [22](#) del Código Contencioso-Administrativo. Así mismo, las certificaciones sobre expedientes se entregarán en un plazo no mayor de tres (3) días, según lo establece el artículo [29](#) del mismo Código.

CAPITULO QUINTO.

DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.



ARTÍCULO 34. La queja o reclamo se presenta ante la Presidencia del Instituto, secretaría general, gerencias nacionales, gerencias seccionales, dirección de auditoría interna o disciplinaria.



ARTÍCULO 35. Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán por la dependencia que tenga la competencia para atenderla, según el tema tratado, siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso-Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

El trámite de las quejas y reclamos será coordinado por la Secretaría General.

CAPITULO SEXTO.

DISPOSICIONES GENERALES.



ARTÍCULO 36. NOTIFICACIONES Y RECURSOS. Las decisiones que resuelvan peticiones de interés particular y que sean susceptibles de recursos, deberán notificarse personalmente al peticionario. Cuando no fuere posible, se hará por edicto en los términos previstos en el artículo [45](#) del Código Contencioso-Administrativo, advirtiéndole la procedencia de los recursos de reposición o apelación según sea el caso.



ARTÍCULO 37. LEGISLACIÓN COMPLEMENTARIA. Las situaciones y los procedimientos administrativos no regulados por esta resolución, se regirán por las normas especiales y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código Contencioso-Administrativo y sus reformas.



ARTÍCULO 38. SEGUIMIENTO Y CONTROL. Todas las áreas competentes para atender derechos de petición, deben llevar un registro de las peticiones recibidas y resueltas, así mismo enviar informe los primeros cinco días de cada mes a la Oficina de Quejas y Reclamos del ISS sobre los trámites y respuestas a solicitudes del mes inmediatamente anterior.



ARTÍCULO 39. SANCIONES. La demora injustificada en absolver las peticiones, consultas o quejas, será sancionada disciplinariamente por el Instituto de Seguros Sociales, sin perjuicio del poder prevalente de la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con las normas legales vigentes.



ARTÍCULO 40. VIGENCIA Y DEROGATORIA. Esta resolución empieza a regir previa aprobación de la Procuraduría General de la Nación, y deroga las que le sean contrarias, en especial la Resolución número 6138 del 31 de octubre de 1985 y la 482 del 28 de febrero de 2003.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D. C., a 10 de diciembre de 2003.

El Presidente ISS,

HÉCTOR JOSÉ CADENA CLAVIJO.

Aprobada con Resolución número 0490 del 18 de diciembre de 2003 de la Procuraduría General de la Nación.



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

