

RESOLUCION 1706 DE 2001

(agosto 27)

Diario Oficial No. 44.536, de agosto 30 de 2001

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

<NOTA DE VIGENCIA: Derogada por la Resolución 83 de 2005>

Por la cual se establece la política institucional para el tratamiento de las quejas y se modifica la Resolución número 0872 de noviembre 17 de 1995.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Derogada por el artículo 36 de la Resolución 83 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.890 de 25 de abril de 2005, 'Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en la superintendencia nacional de salud'.

LA SUPERINTENDENTE NACIONAL DE SALUD,

en ejercicio de las facultades otorgadas por la Ley 58 de 1982 artículo 1o.; el Decreto Reglamentario número 770 de 1984 artículo 6o.; la Ley [100](#) de 1993; el Decreto número 1259 de 1994 artículo 7o., numerales 1, 13 y 14; los artículos [6o.](#), [9o.](#), [10](#), [11](#), [12](#) y [14](#) de

la Ley 489 de 1998; el Decreto 452 de 2000 artículo 9o., literales a) y o), artículo 15 literal d) y el artículo 23; y el artículo [40](#), numeral 17 de la Ley 200 de 1995, y

CONSIDERANDO:

1. Que conforme a lo dispuesto en los artículos [23](#) y [74](#) de la Constitución Política, desarrollados por el Código Contencioso Administrativo, toda persona tiene derecho a formular peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
2. Que de conformidad con el artículo 1o. de la Ley 58 de 1982 y el artículo [32](#) del Código Contencioso Administrativo, los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver.
3. 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.
4. Que la Constitución Política en el artículo [29](#) y el Código Contencioso Administrativo en el artículo [3o.](#) determinan como principios orientadores de las actuaciones administrativas, la buena fe, igualdad, celeridad, moralidad, economía, imparcialidad, publicidad y contradicción.
5. Que es necesario modificar algunas disposiciones de la Resolución número 0872 de 1995 relacionadas con el trámite de peticiones y quejas.
6. Que la Ley [489](#) de 1998 impone el principio de coordinación entre las entidades públicas y

faculta a las entidades descentralizadas del orden nacional, entre ellas a las superintendencias, a delegar funciones y asuntos específicos.

De acuerdo a lo expresado, el Despacho,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA EL TRÁMITE Y TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS. Las quejas que toda persona, natural o jurídica, presente ante la Superintendencia Nacional de Salud serán tramitadas como ejercicio del derecho de petición consagrado en la Constitución Política y las actuaciones administrativas a que den lugar deberán encaminarse hacia la solución de fondo y oportuna del interés manifestado. Las quejas también servirán como una herramienta estadística para el seguimiento y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud, y para la implementación de acciones preventivas respecto de las irregularidades puestas en conocimiento de esta Superintendencia, sin perjuicio de las sanciones que deban imponerse.



ARTÍCULO 2o. CONTENIDO DE LA QUEJA. Aclárese el artículo séptimo de la Resolución número 0872 de 1995, que clasifica a las quejas como una modalidad del derecho de petición, en el sentido que aquéllas son la manifestación de un reclamo, inconformidad o insatisfacción, particular o general, sobre el aseguramiento, la prestación de servicios o cualquier otra irregularidad en la aplicación y cumplimiento de las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud cuyo conocimiento sea de competencia de la Superintendencia Nacional de Salud.



ARTÍCULO 3o. TRÁMITE DE LAS QUEJAS. Las actuaciones administrativas que se adelanten con motivo de la queja se adecuarán a lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo. En relación con las sanciones y medidas que deba tomar la Superintendencia para dar solución de fondo y oportuna a las quejas, se aplicará preferentemente lo dispuesto en la Ley [100](#) de 1993, el Decreto 1259 de 1994, el Decreto 452 de 2000, la Resolución número 1320 de 1996 y demás normas concordantes.



ARTÍCULO 4o. RACIONALIZACIÓN DEL TRÁMITE DE QUEJAS. Con el fin de racionalizar y simplificar la atención de las quejas presentadas ante la Superintendencia, los servidores públicos garantizarán la efectividad del debido proceso siguiendo el siguiente trámite:

1. Recepción y reparto de la petición

1.1 Las quejas escritas recibidas por cualquier medio deben radicarse por el Grupo de Archivo y Correspondencia y remitidas al Grupo de Atención de Quejas que se organice.

1.2 Las quejas incompletas presentadas por escrito sobre las cuales no se reciba la información que la complementa se archivarán en los términos del artículo [13](#) del Código Contencioso Administrativo.

1.3 Las quejas formuladas verbalmente por cualquier medio serán atendidas por los funcionarios encargados de la Atención Personalizada para su respuesta inmediata. Si la complejidad del asunto expuesto verbalmente lo amerita, el funcionario que reciba la queja la expondrá por escrito para ser radicada por el Grupo de Archivo y Correspondencia.

1.4 Las quejas anónimas que se presenten por cualquier medio serán tramitadas por el Grupo de Atención de Quejas si están acompañadas de las pruebas que permitan iniciar la actuación administrativa correspondiente, de lo contrario se archivarán.

1.5 El sistema interno de trámites deberá adecuarse para que produzca el reparto de quejas en forma automática, ordenada y sucesiva, respetando los turnos de los funcionarios encargados para el efecto. Lo anterior, sin perjuicio que el coordinador del Grupo de Atención de Quejas realice bajo su responsabilidad el reparto personalizado de las quejas respetando los turnos, las cargas de trabajo y los perfiles profesionales.

2. Análisis de la petición

2.1 El profesional a quien se haya repartido la petición deberá determinar inmediatamente si su contenido corresponde a una queja y continuar con el análisis. Si se trata de una solicitud de información, consulta o petición de una decisión que corresponda a otra dependencia deberá trasladar inmediatamente el escrito a la dependencia competente.

2.2 Si el asunto manifestado en la queja no es competencia de la Superintendencia Nacional de Salud, el profesional deberá trasladarlo inmediatamente a la entidad competente y comunicar al peticionario sobre el particular.

2.3 Si las informaciones y/o pruebas que acompañan la queja no son suficientes y conducentes para formular adecuadamente el problema y resolverlo, el profesional deberá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación del escrito requerir al peticionario por una sola vez para que complete o aclare las informaciones y/o pruebas. Pasados dos meses contados a partir de la comunicación del requerimiento sin haberse obtenido ninguna respuesta del peticionario, se dará por terminada la actuación y se archivará la queja al tenor del artículo [13](#) del Código Contencioso Administrativo.

2.4 Si los hechos manifestados en la queja no son violatorios ni amenazan violar las normas vigentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud, el profesional deberá oficiar al peticionario dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la queja que no existe motivo para iniciar ninguna actuación administrativa y archivará lo actuado.

3. Citación de terceros. Cuando de la misma petición o de los registros que lleve la superintendencia, resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en las resultas de la decisión se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos. La citación se hará por correo a la dirección que se conozca si no hay otro medio más eficaz, y si esto no fuere posible se dará aplicación al punto siguiente.

En caso de que aparezca en la petición que terceros indeterminados puedan estar directamente interesados o resultar afectados con la decisión, el texto o un extracto de ella, que permita identificar la petición o queja se insertará en la publicación que para el efecto tenga la superintendencia, o en un periódico de amplia circulación nacional debiendo ser cubierto su valor por el peticionario dentro de los cinco (5) días siguientes a la orden de realizarlas; so pena de entenderse desistida la petición.

4. Formación, examen y acumulación de expedientes. El profesional deberá proseguir la actuación administrativa, una vez realizado el análisis anterior, abriendo el respectivo expediente. La acumulación de los expedientes, quejas y documentos procederá en los términos del artículo [29](#) del Código Contencioso Administrativo, en especial, cuando tengan la misma

motivación y se dirijan contra un mismo vigilado por esta Superintendencia, sin perjuicio de que se proceda de esta manera a solicitud del peticionario.

5. Comunicación al peticionario. El profesional deberá comunicar al peticionario que se ha iniciado la actuación administrativa correspondiente y fijará una fecha razonable para la decisión de fondo, siempre y cuando esta decisión no pueda producirse y comunicarse en el término legal de quince (15) días. Por razonable deberá entenderse el plazo empleado para resolver una queja de la misma complejidad y naturaleza que se haya tramitado en la Superintendencia, sin perjuicio de los criterios de oportunidad y eficacia que deben guiar la actuación administrativa.

6. Solicitud de explicaciones y pruebas. El profesional que esté tramitando la queja deberá solicitar al vigilado por una sola vez, las explicaciones y pruebas que sean conducentes para tomar una decisión de fondo y oportuna. En el oficio en que se requieran las explicaciones y pruebas, el funcionario deberá precisar al vigilado el motivo de la queja y las presuntas normas infringidas con el fin de garantizar plenamente el derecho de contradicción que le asiste. El requerimiento deberá establecer un plazo razonable al vigilado para que se allegue lo solicitado.

Podrá efectuarse un segundo requerimiento que de no contestarse estará sujeto el vigilado a las sanciones que haya lugar y la decisión se tomará con base en las pruebas e informes disponibles al tenor del artículo [35](#) del Código Contencioso Administrativo.

Durante el trámite podrán realizarse visitas inspectivas y solicitarse los conceptos técnicos necesarios, pedirse declaraciones y en general el funcionario podrá hacer uso de cualquiera de los medios de pruebas establecidos en el Código de Procedimiento Civil respetando el plazo señalado para la respuesta o decisión definitiva al peticionario. Lo anterior sin perjuicio de que durante el plazo otorgado para el trámite, cualquier persona presente pruebas que permitan tomar una decisión.

7. Valoración de las pruebas y explicaciones. Las pruebas deberán apreciarse en su conjunto y se tendrán en cuenta todas las pruebas tanto favorables como desfavorables al vigilado y serán valoradas en la resolución de fondo que decida el asunto.

8. Decisión de fondo

8.1 El/la Superintendente Nacional de Salud o el/la Director/a General competente analizará el proyecto con base en el expediente y tomará la decisión que considere adecuada, la cual podrá consistir en una sanción o podrá ser absolutoria en caso de no existir mérito para sancionar y en ambos casos se ordenará el archivo del expediente una vez ejecutoriada la decisión.

8.2 En la decisión se resolverán todas las cuestiones planteadas, tanto inicialmente como durante el trámite. La caducidad sólo será declarada en aquellos casos en que haya lugar a sanción y los hechos que motivan la queja hayan tenido lugar con más de tres (3) años de anterioridad a la fecha de la decisión.

8.3 La decisión deberá consignarse en una resolución que contendrá al menos una exposición sumaria de los motivos y un análisis del material probatorio y se notificará a los interesados por los medios legales.

9. Vía gubernativa. Los recursos de la vía gubernativa serán resueltos máximo en el término de dos (2) meses calendario contados a partir de la presentación de la petición correspondiente. El proyecto de decisión en la vía gubernativa podrá ser asignado a cualquier funcionario a

discreción del Superintendente o del Director General competente.



ARTÍCULO 5o. DELEGACIÓN Y COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA CON DIRECCIONES SECCIONALES Y LOCALES DE SALUD. Deléguese en las direcciones seccionales y locales de salud de la correspondiente entidad territorial el trámite y decisión de las quejas que se les remita expresamente por la Superintendencia Nacional de Salud, en ejercicio del derecho de petición, consagrado en el artículo 14 numeral 9 literales b) y d) del Decreto Extraordinario 1259 de 1994, sin perjuicio de que esta Superintendencia reasuma la competencia en cualquier estado de la actuación.

En cualquier caso, las direcciones seccionales y locales de salud colaborarán con el trámite de las quejas que se presenten a la Superintendencia Nacional de Salud y facilitarán el ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control.

El trámite que adelanten las direcciones seccionales y locales de salud respecto de las quejas presentadas a la Superintendencia Nacional de Salud se someterá a la política institucional y orientaciones generales consagradas en esta resolución.



ARTÍCULO 6o. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de su publicación en el **Diario Oficial** y está sujeta a la aprobación por la Procuraduría General de la Nación.

Dada en Bogotá, D. C., a 27 de agosto de 2001.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

La Superintendente Nacional de Salud,

INÉS GÓMEZ DE VARGAS.



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

