

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

**RESOLUCIÓN NÚMERO No. 0001874 DE 2023
(14/06/2023)**

"Por la cual se derogan las Resoluciones 668 y 2961 de 2018 y por medio de 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, el Decreto 1995 de 2022 y

CONSIDERANDO:

Que corresponde al Director General de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud ADRES de acuerdo con los numerales 1º y 12 del artículo 9º del Decreto 1429 de 2016, 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 el artículo 23 de la Constitución Política establece las peticiones respetuosas como un Derecho Fundamental de todos los ciudadanos, el cual se ejerce mediante la presentación de estas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular, a las cuales se les deberá dar respuesta, oportuna, clara y de fondo dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 *"por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.

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 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 Decreto 019 de 2012 *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones de procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"* en sus artículos 12, 13 y 14 establece prioridad y trámite para algunas peticiones y medios electrónicos.

Que mediante la Ley 1755 de 2015 sustituyó el Título II "Derecho de Petición" de la Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Que de conformidad con el artículo 22 *"Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones"* de la Ley 1755 de 2015, las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que corresponda resolver y la manera de atender las mismas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.



RESOLUCIÓN NÚMERO 0001874 DE 2023 HOJA No. 2

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”*

Que mediante Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 se adicionó el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

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 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 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 el día 21 de marzo de 2018 la Dirección General expidió la Resolución 668 por medio de la cual se reglamenta el Trámite interno de las PQRSD en la entidad y la Resolución 2961 del 25 de julio de 2018, por medio de la cual se modifican los artículos 12, 13 y 35 de la Resolución 668 de 2018.

Que la Directiva 08 de 2022 imparte medidas para fortalecer la racionalización, la probidad y la eficiencia del gasto público, en desarrollo de los principios que rigen la función pública, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política y otros temas, entre estos la habilitación de canales de denuncia por hechos de corrupción y de otros asuntos, así como la automatización de trámites, esto es que los ciudadanos conozcan en línea, el área encargada de atender cada trámite, el funcionario encargado, y el estado actual del trámite.

Que se considera necesario modificar la reglamentación interna para la tramitación de las peticiones y la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, PQRSD, contenidas en las Resoluciones 668 y 2961 de 2018, por lo que se requiere derogar dichos actos administrativos con el fin de adoptar las nuevas disposiciones legales y establecer buenas prácticas que fomenten la transparencia y la lucha contra la corrupción 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. Objeto. Reglamentar mediante la presente resolución, el trámite y la manera de atender las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen ante la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud-ADRES, dentro del marco de su competencia constitucional y legal, y en concordancia con lo establecido en las leyes 1712 de 2014, 1755 de 2015, Decreto 019 de 2012 y la Directiva 08 de 2022 expedida por la Presidencia de la República, y demás normas concordantes.

ARTÍCULO 2. Derecho de Petición: De conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, regulado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, mediante el cual se sustituyó el Título II, capítulos I, II y III de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011 consiste

RESOLUCIÓN NÚMERO 0001874 DE 2023 HOJA No. 3

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”*

en el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

En consecuencia, 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 3. Modalidades de petición. Para efectos del trámite de las peticiones se deberán tener en cuenta las siguientes modalidades:

1. **Derecho de petición de 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.
2. **Derecho de petición de 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.
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, conforme con el artículo 7 de la Ley 1266 de 2008, ley de habeas data y las debidas excepciones a la publicidad de información.
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.

RESOLUCIÓN NÚMERO 0001874 DE 2023 HOJA No. 4

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”*

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.
13. **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.
14. **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 a la Oficina de Control Interno, al Gestor de Operaciones encargado de gestionar de conformidad con los artículos 113, 114, y 135 numeral 3 de la Constitución Política, el artículo 258 de la Ley 5° de 1992, y lo establecido en el procedimiento CEGE-PR06 atención a organismos de inspección, vigilancia y control.

Artículo 4. Términos para resolver las peticiones. De conformidad con el artículo 1° 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 estas.
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. Los informes solicitados por 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;
 - 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 presentadas de conformidad con el artículo 23 de la presente resolución “Peticiones irrespetuosas o reiterativas”, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación.
 - f. Las Solicitudes de informes por los Congresistas. Los Senadores y Representantes pueden solicitar dentro de los cinco (5) días siguientes. Ley 5 de 1992.

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 *“Horario de atención personal al público”*, 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 1437 de 2011, 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.

RESOLUCIÓN NÚMERO 0001874 DE 2023 HOJA No. 5

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 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, si este es renuente deberá el área dar respuesta en forma inmediata.

CAPÍTULO II

Presentación y radicación de las peticiones

Artículo 5. Presentación. Conforme a lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, las peticiones podrán presentarse de forma verbal, virtual, 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) o a través de los correos determinados por la entidad para la recepción de correspondencia escrita.
- 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 ((571) 601 432 27 60) o las que las modifiquen.
- 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 las redes sociales de la entidad considera pertinente, podrá solicitar su presentación por escrito, para lo cual se proporcionará el link de PQRSD de la entidad, <https://www.adres.gov.co/portal-del-ciudadano/pqrdsd> y se seguirá el procedimiento señalado para las peticiones escritas en la ADRES.

Artículo 6. Horario de atención personal al público y recepción de correspondencia presencial y virtual. El horario de atención personal al público y de recepción de correspondencia presencial y virtual será en días hábiles de lunes a viernes, en el horario de 8.00 a.m. a 4.00 p.m. en jornada continua.

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

Artículo 7. Contenido de las peticiones. De conformidad con el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, 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. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su 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.

RESOLUCIÓN NÚMERO 0001874 DE 2023 HOJA No. 6

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”*

Artículo 8. Radicación y trámite de las peticiones. Todas las peticiones que sean recibidas en la ADRES en forma escrita, correo electrónico, verbal o a través del Formulario en Línea PQRSD de la página electrónica, serán radicadas e ingresarán en el Sistema de Gestión Documental ORFEO de la Entidad o el que haga sus veces, 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 9. 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 inicialmente, radicar y direccionar a las dependencias las peticiones escritas, de acuerdo con su competencia.

Artículo 10. 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 11. 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 ORFEO de la Entidad o el que haga sus veces.

En el evento en que los medios electrónicos con que cuenta la ADRES no permitan recibir peticiones por dicho medio, se dará aplicación a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 62 "Prueba de recepción y envío de mensajes de datos por la autoridad" de la Ley 1437 de 2011.

Todas las comunicaciones de ciudadanos que impliquen peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información, que se reciban a través de los diferentes correos institucionales, deben ser enviadas de manera inmediata a la dirección electrónica atencionpqrds@adres.gov.co, para ser radicadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO de la Entidad o el que haga sus veces.

Parágrafo: Las peticiones que ingresan al correo institucional no deben ser gestionadas por parte del servidor público o contratista que las recibió, ya que de manera inmediata este deberá remitirlo al correo atencionpqrds@adres.gov.co informando la situación y para la radicación en el Sistema de Gestión Documental ORFEO o el que haga sus veces, toda vez que, por no encontrarse allí registradas, generan riesgos y responsabilidades particulares frente al peticionario.

Artículo 12. Radicación de las peticiones verbales y telefónicas. 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 verbales mediante la asignación de turnos, para lo cual, tendrá en cuenta lo establecido en los artículos 18 "Peticiones presentadas por sujetos de especial protección y atención prioritaria de peticiones" y 29 "Derecho de turno" de la presente Resolución.

Se podrá exigir la presentación de la petición de forma escrita en consideración a la complejidad de la misma, 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 en las mismas se encuentre, por lo menos, el contenido señalado en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011.

Se dejará constancia de la radicación de la petición verbal, garantizando al ciudadano la recepción de la solicitud en la ADRES.

La constancia deberá contener como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.

RESOLUCIÓN NÚMERO 0001874 DE 2023 HOJA No. 7

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”*

3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o el correo electrónico donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el Parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo el servidor público y/o contratista deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con los Parágrafo 1 y 2 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
7. Identificación del servidor público y/o contratista responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita que la petición se formuló de manera verbal. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

Parágrafo 2. La Dirección Administrativa y Financiera a través de Atención al Ciudadano será la encargada de la atención de la línea gratuita nacional de la ADRES, a través de la cual se brinda orientación y asesoría en los temas propios de la entidad, registrando las orientaciones brindadas en el Sistema de registro CRM desarrollado para tal fin. En caso de que no sea posible resolver la petición, se remitirá al ciudadano al Formulario en Línea PQRSD de la página electrónica, indicándole que amplíe su solicitud e información personal para garantizar una respuesta oportuna.

Artículo 13. Peticiones en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán radicar peticiones verbales en su lengua o dialecto. (Decreto Único Reglamentario 1069 de 2015 Sector Justicia y del Derecho)

Cuando este tipo de peticiones se realicen de manera verbal, serán grabadas por el servidor público que la recepcione en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta, de conformidad con el Procedimiento del Canal de Atención Presencial, Telefónica y PBX (GSCI-PR05).

Artículo 14. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. De conformidad con el artículo 17 *“Peticiones incompletas y desistimiento tácito”* de la Ley 1437 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 estos.

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.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la Entidad decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede el recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

RESOLUCIÓN NÚMERO 0001874 DE 2023 HOJA No. 8

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. 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 15. 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 1437 de 2011. 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 y Financiera, quien actuará de acuerdo con las responsabilidades señaladas en el numeral 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 16. Falta de competencia. Si las dependencias encargadas de recepcionar las peticiones o a quienes se les haya remitido para resolverlas, observan que ADRES no es competente, deberán 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 trasladará la petición a la Entidad competente y se dará respuesta al peticionario informando el trámite de su solicitud, adjuntando copia del oficio remitido a la entidad competente, de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 17. 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 ORFEO de la Entidad o el que haga sus veces.

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 18. Comunicación a terceros determinados. Cuando en la petición resulte que terceros determinados pueden estar directamente interesados en el resultado de la decisión, les comunicará la existencia de la actuación, el objeto de la misma y el nombre del peticionario, si lo hubiere, para que puedan constituirse como parte y hacer valer sus derechos de conformidad con el artículo 37 de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 19. Comunicación a terceros indeterminados. Cuando se trate de terceros indeterminados, o no fuere posible efectuar la comunicación al tercero determinado, se publicará el texto o un extracto de la petición en la página Web de la ADRES, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya citado al tercero. Si una vez surtida la publicación los terceros no se presentaren, se continuará el trámite sin su participación, dejando la constancia escrita a la cual se refiere el artículo 37 de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 20. Peticiones análogas. De conformidad con el inciso 2º del artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la dependencia competente para resolver la petición consolidará una única respuesta, la cual deberá

RESOLUCIÓN NÚMERO 0001874 DE 2023 HOJA No. 9

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”*

remitirse a Atención al Ciudadano para brindar información y orientación a través de los diferentes canales y al Grupo de Comunicaciones para ser publicada en la página Web de la ADRES.

Artículo 21. 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, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

Las personas que se encuentren en alguna de las situaciones antes señaladas lo deberán manifestar expresamente en su petición. A su vez, en los formularios destinados por la ADRES para diligenciar las peticiones se dispondrá de campos que permitan hacer tal manifestación.

En consideración al artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, 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 22. 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.

Las quejas presentadas anónimamente darán lugar a iniciar acciones disciplinarias por parte de la ADRES, únicamente cuando acrediten los requisitos contemplados en el artículo 86 *“Oficiosidad y preferencia”* de la Ley 1952 de 2019 y en el artículo 81 de la Ley 962 de 2005 y demás normas pertinentes.

Artículo 23. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. De conformidad al artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, 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 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 24. 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, la asignarán para su trámite a alguna de las dependencias competentes, advirtiendo la necesidad de atender el requerimiento de manera conjunta y articulada con las demás dependencias para proporcionar una respuesta de fondo, informándole que, para tal efecto puede hacer uso de las herramientas disponibles en el Sistema de Gestión Documental, requiriendo a las demás dependencias y consolidando una única respuesta al peticionario.

CAPITULO III

Reglas especiales para algunas modalidades de petición.

Artículo 25. 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 www.adres.gov.co, la documentación respecto a la estructura, servicios, procedimientos y funcionamiento. 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,

RESOLUCIÓN NÚMERO 0001874 DE 2023 HOJA No. 10

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”*

a los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015, compilado en el Decreto 1081 de 2015.

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

Artículo 26. 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.

Artículo 27. 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, 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 26 de la Ley 1437 de 2011, 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.

Artículo 28. 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 29. 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.

Artículo 30. 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 21 de la presente Resolución.

Artículo 31. Trámite de felicitaciones. Respecto a las comunicaciones de felicitaciones, de que trata el numeral 11 del artículo 3º de la presente Resolución, no requiere respuesta, pero darla proyecta una mejor imagen, y da la sensación de ser atendido.

CAPÍTULO IV

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

Artículo 32. 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 1437 de 2011 5, por valor de Cincuenta y Dos pesos con 94 centavos M/CTE (\$52.94) por hoja. Dicho

RESOLUCIÓN NÚMERO 0001874 DE 2023 HOJA No. 11

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”*

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:

1. Recibida la solicitud de reproducción de información o documentación, la dependencia responsable de los documentos se encargará de determinar si los tiene bajo su control o realizar la solicitud de custodia, una vez los tenga en su poder 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 de la Ley 1437 de 2011.

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 párrafo 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 33. 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 34. 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.

La notificación a través de la cual se da a conocer el contenido de los actos administrativos emitidos por la ADRES, deberá seguir el procedimiento establecido por la Oficina Asesora Jurídica de la entidad a través del Procedimiento de Notificaciones GJUR-PR13.

Artículo 35. 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

RESOLUCIÓN NÚMERO 0001874 DE 2023 HOJA No. 12

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”*

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 1952 de 2019.

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 21 de la presente Resolución, respecto a las peticiones anónimas presentadas.

Artículo 36. Informes. La Dirección Administrativa Financiera a través de Atención al Ciudadano, presentará ante la Oficina de Control Interno un informe trimestral 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;
4. y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Artículo 37. 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 38. Vigencia y derogatorias. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las Resoluciones 668 del 21 de marzo de 2018 y 2961 del 25 de julio de 2018 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Dado en Bogotá D.C., a los 14 días del mes de junio del 2023

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE


FÉLIX LEÓN MARTÍNEZ

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

Elaboró: Martha Ligia Serna P.
Revisó: Isabel Cristina Estrada G.
Revisó: Luis Miguel Rodríguez

