

REPUBLICA DE COLOMBIA

**MINISTERIO DE SALUD****RESOLUCION NUMERO 4028 DE 1996****(Noviembre 1)**

Por la cual se conforma el Grupo de Atención al Usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud

LA MINISTRA DE SALUD

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las que le confieren la Ley **190** de 1995, "Estatuto Anticorrupción", y del Decreto **2232** de 1995, y,

CONSIDERANDO

Que el artículo **53** de la Ley 190 de 1.995 establece: "En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".

Que el artículo **55** de la mencionada Ley, dispone: "Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán 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".

Que mediante Circular del 7 de mayo de 1.996, la Secretaría General del Ministerio, con el objeto de involucrar a todos los funcionarios en el alcance de una gestión eficiente y eficaz en la atención de una queja o reclamo, informó el procedimiento a seguir ante el Grupo de Atención al Usuario, conformado para tal fin.

Que por lo anterior este Despacho,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. CONFORMACIÓN. Conformar el Grupo de Atención al Usuario, dependencia que estará dirigida por la Secretaria General del Ministerio de Salud, y coordinada por un profesional, con el objeto de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen.

ARTÍCULO 2o. CAMPO DE APLICACIÓN. El presente Sistema de Quejas y Reclamos rige únicamente para el Ministerio de Salud, según su estructura y organización, adoptada mediante el Decreto **1292** de 1.994 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA. Las actuaciones administrativas se desarrollarán con arreglo a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

En virtud del principio de economía, se aplicarán procedimientos que permitan adelantar

RESOLUCION NUMERO 4028 DE 1996

Por la cual se conforma el Grupo de Atención al Usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud

en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en la toma de decisiones para que no se exijan más documentos y copias que los estrictamente necesarios, ni autenticaciones ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene en forma expresa.

En virtud del principio de celeridad, los funcionarios del Ministerio de Salud tendrán el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirán los trámites innecesarios, utilizarán formularios para actuaciones en serie cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y sin que ello autorice a los funcionarios para abstenerse de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados.

El retardo injustificado es causal de sanción disciplinaria, que se puede imponer de oficio o por queja del interesado, sin perjuicio de la responsabilidad que pueda corresponder al funcionario.

En virtud del principio de eficacia, se tendrá en cuenta que los procedimientos deben lograr su finalidad, removiendo de oficio los obstáculos puramente formales y evitando decisiones inhibitorias. Las nulidades que resulten de vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo a petición del interesado.

En virtud del principio de imparcialidad, los funcionarios del Ministerio de Salud deberán actuar teniendo en cuenta, que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin ningún género de discriminación; por consiguiente, deberán darle a aquellas igualdad de tratamiento y respetar el orden en que actúen ante las autoridades.

En virtud del principio de publicidad, el Ministerio de Salud dará a conocer sus decisiones mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones de conformidad con lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo y demás disposiciones vigentes.

En virtud del principio de contradicción, los interesados tendrán oportunidad de conocer y controvertir las decisiones de los funcionarios del Ministerio de Salud, por los medios legales.

Estos principios servirán para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las regias de procedimiento.

ARTÍCULO 4o. FUNCIONES DEL GRUPO. El Grupo de Atención al Usuario cumplirá las siguientes funciones:

1. Recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión del Ministerio de Salud.
2. A través de la línea telefónica gratuita permanente a disposición de la ciudadanía, recibir cualquier recomendación, denuncia o crítica relacionada con las funciones que desempeña o los servicios que presta el Ministerio, de conformidad con el artículo **49** de la Ley 190 de 1.995.
3. Ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas del Ministerio: organización; misión que cumple; funciones, procesos y procedimientos según los manuales; normatividad de la entidad; mecanismos de participación ciudadana; informar sobre los contratos que celebre el Ministerio según las normas vigentes; e informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado.
4. Preparar el informe compilado que trimestralmente el Ministerio de Salud presentará a la Comisión Ciudadana de Lucha Contra la Corrupción, sobre las principales quejas y reclamos, así como la solución que se dio a las mismas, según lo establecido en el artículo **49** de la Ley 190 de 1.995.

RESOLUCION NUMERO 4028 DE 1996

Por la cual se conforma el Grupo de Atención al Usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud

5. Coordinar con las distintas dependencias del Ministerio las acciones que se deban tomar para la efectividad del Sistema de quejas y Reclamos que mediante esta resolución se conforma.

6. Analizar y clasificar las quejas, reclamos o sugerencias recibidas, y darle traslado a la dependencia o entidad que sea competente para dar solución y adelantar la correspondiente actuación administrativa, de lo cual se dará información al quejoso.

7. Informar a los usuarios respecto de las entidades a las cuales puede acudir, cuando su queja o reclamo no sea de competencia del Ministerio de Salud.

8. Ejercer el control de la gestión realizada y llevar el registro del trámite dado a cada una de las quejas y reclamos recibidos.

9. Proceder diariamente a la apertura del Buzón de Quejas y Reclamos, que para tal fin se ubicará en el primer piso de la Sede Central del Ministerio de Salud. Este procedimiento se hará en presencia de un testigo, de lo cual se dejará constancia en un acta, en la que se relacionen en forma clara y detallada todas las quejas, reclamos o sugerencias depositadas en dicho buzón.

10. Prestar el apoyo a las distintas dependencias del Ministerio, en especial el que demande la Oficina de Control Interno, para el ejercicio de sus funciones.

11. Las demás que le sean asignadas por ley o reglamento interno.

ARTÍCULO 5o. COORDINADOR DEL GRUPO. Para efecto del cumplimiento de los objetivos de la presente Resolución, encárgase a un profesional como coordinador del Grupo de Atención al Usuario.

ARTÍCULO 6o. FUNCIONES DEL COORDINADOR DEL GRUPO. De conformidad con el artículo 9 del Decreto 2232 de 1.995, el coordinador del Grupo de Atención al Usuario deberá:

1. Coordinar actividades con el Jefe de la Oficina de Control Interno y con el Jefe de la Dirección General de Planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión del Ministerio.

2. Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la Presidencia de la República, y de las demás entidades del área a que pertenece el Ministerio, para lograr eficiencia y eficacia del sistema.

3. Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1.995. Este informe será presentado trimestralmente al Ministro de Salud, y deberá contener:

a) Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos.

b) Principales recomendaciones sugeridas por los particulares, que tengan por objeto mejorar el servicio que presta el Ministerio.

c) Recomendaciones para racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

ARTÍCULO 7o. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS. Cualquier persona podrá presentar quejas y reclamos verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio, bien sea personalmente o a través de la línea telefónica, ante el Grupo de Atención al Usuario, dependencia que funciona en la sede del Ministerio de Salud.

RESOLUCION NUMERO 4028 DE 1996

Por la cual se conforma el Grupo de Atención al Usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud

Las escritas deberán contener, por lo menos:

1. Designación de la entidad a la que se dirigen.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
3. Indicar el motivo de la queja o reclamo.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de los documentos que se acompañan.
6. La firma del solicitante, cuando fuere del caso.

Si quien presenta la queja o el reclamo verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma suscinta.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, autenticada por el funcionario respectivo, con anotación de la fecha de su presentación y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado. Esta autenticación no causará derecho alguno a cargo del solicitante.

No obstante lo anterior, se deberá recepcionar y darle el trámite correspondiente a las quejas y reclamos anónimos.

ARTÍCULO 8o. TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS. Las quejas y reclamos deberán ser recepcionadas y radicadas por el Grupo de Atención al Usuario, en el horario que determine el Ministerio y remitidas al funcionario competente.

La dependencia o funcionario que reciba la queja o reclamo, deberá firmar la constancia de recibo de la misma, con la indicación del día y la hora.

ARTÍCULO 9o. QUEJAS O RECLAMOS IMPROCEDENTES. Los funcionarios del Grupo de Atención al Usuario encargados de recepcionar las quejas y reclamos, podrán rechazar las quejas irrespetuosas que se presenten, de lo cual se dejará la respectiva constancia.

ARTÍCULO 10o. RADICACIÓN DE SOLICITUDES. De todas las quejas y reclamos que se reciban en el Ministerio, bien sea en forma verbal o escrita, se dejará constancia mediante actuación administrativa de radicación, en la que constará la siguiente información:

1. Número de radicación: este número será asignado por el Grupo de Atención al Usuario, en el momento de recepcionar la queja o reclamo, y será el que la identifique, durante toda la actuación administrativa.
2. Fecha de radicación.
3. Forma de presentación, si fue verbal o por escrito.
4. Entidad y dependencia.
5. Nombre del funcionario o procedimiento objeto de la solicitud.
6. Datos personales del usuario: nombres, apellidos, identificación, dirección, teléfono, ciudad y departamento.

RESOLUCION NUMERO 4028 DE 1996

Por la cual se conforma el Grupo de Atención al Usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud

7. Objeto de la queja o reclamo y motivos en que se fundamenta.

8. Nombre y firma del funcionario que recibió la queja.

ARTÍCULO 11o. TRASLADO AL FUNCIONARIO COMPETENTE. Una vez recibida y radicada la queja o reclamo por el Grupo, deberá remitirse el mismo día a la dependencia o funcionario que de conformidad con su contenido y a juicio del Coordinador del Grupo de Atención al Usuario, sea competente para resolver la solicitud.

ARTÍCULO 12o. TÉRMINO PARA RESOLVER. Las quejas y reclamos se resolverán y se contestarán, por correo certificado, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, término que se contará a partir de la fecha de registro o radicación en el Ministerio. Cuando no fuere posible resolver o contestar la queja o reclamo en dicho plazo, se deberá informar así al quejoso, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta. Copia de los anteriores trámites se deberán remitir al Grupo de Atención al Usuario, para su seguimiento y control.

Si la queja o reclamo da lugar a investigación disciplinaria, se dará traslado, por parte del funcionario que esté conociendo, a la Oficina de Veeduría del Ministerio para que se adelante el trámite pertinente.

Cuando la solicitud haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.

ARTÍCULO 13o. SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES. Si las informaciones o documentos que proporcione el interesado al iniciar la actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya actuado, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que los funcionarios decidan. Desde el momento en que el quejoso allegue nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos pero, en adelante, las autoridades no podrán pedir más complementos, y decidirán con base en aquello de que dispongan.

ARTÍCULO 14o. DESISTIMIENTO DE LAS QUEJAS O RECLAMOS. Se entenderá que el quejoso ha desistido de su queja si hecho el requerimiento de aportar los documentos o informaciones de que trata el artículo anterior, no da respuesta en el término de dos (2) meses, contados a partir de la fecha del envío de la solicitud. Acto seguido se archivará el expediente, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva queja o reclamo.

El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su queja o reclamo, pero el funcionario o dependencia del Ministerio que esté conociendo, podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.

ARTÍCULO 15o. CITACIÓN DE TERCEROS. Cuando de la queja o reclamo resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en el resultado de la decisión, se le citará para que pueda hacerse parte y hacer valer sus derechos, para lo cual se seguirá el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 16o. DESATENCIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMOS. La falta de atención a las quejas o reclamos, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de la actuación administrativa, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las sanciones correspondientes.

RESOLUCION NUMERO 4028 DE 1996

Por la cual se conforma el Grupo de Atención al Usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del
Ministerio de Salud

ARTÍCULO 17o. NORMAS APLICABLES. En todo caso, de conformidad con el artículo **55** de la Ley 190 de 1.996 <sic>, "Estatuto Anticorrupción", "Las quejas y reclamos se contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo".

ARTÍCULO 18o. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.
Dada en Santa Fe de Bogotá D.C., a los 1 NOV. 1996

MARÍA TERESA FORERO DE SAADE.