

RESOLUCIÓN 2433 DE 2020

(abril 2)

Diario Oficial No. 51.279 de 6 de abril 2020

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

Por la cual se suspenden términos en los procesos y trámites administrativos que adelanta la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad en Salud (ADRES) y se dictan otras disposiciones

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Modificada por la Resolución [984](#) de 2022, 'por medio de la cual se deroga el artículo [3o](#) de la Resolución número 2433 de 2 de abril de 2020, por la cual se suspenden términos en los procesos y trámites administrativos que adelanta la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad en Salud (ADRES) y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 52.046 de 26 de mayo de 2022.
- Modificada por la Resolución [552](#) de 2021, 'por la cual se reanudan los términos de las actuaciones administrativas que estaban suspendidas en virtud de lo dispuesto en la Resolución número [2433](#) de 2020, modificada por la Resolución número [3026](#) de 2020 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.674 de 14 de mayo de 2021.
- Modificada por la Resolución [3026](#) de 2020, 'por la cual se modifica la Resolución número [2433](#) de 2020, por medio de la cual se suspenden términos en los procesos y trámites administrativos que adelanta la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad en Salud (ADRES) y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.423 de 31 de agosto de 2020.

EL DIRECTOR DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS ENCARGADO DE LAS FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD EN SALUD (ADRES)

En ejercicio de sus atribuciones legales, en especial de las conferidas en los numerales 1, 10 y 12 del artículo 9 del Decreto 1429 de 2016, el numeral 2.6 del artículo [2](#) de la Resolución 385 de 2020, el Decreto 235 de 2020 y el Decreto [491](#) de 28 de marzo de 2020 y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el artículo [2](#) de la Constitución Política, las autoridades están instituidas para proteger a las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derecho y libertades.

Que el artículo [209](#) de la Constitución Política establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. De igual forma las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de

los fines del estado.

Que la Ley 1523 de 2012 establece en su artículo [2](#) que «La gestión del riesgo es responsabilidad de todas las autoridades y de los habitantes del territorio colombiano».

Que para la gestión de situaciones que impliquen gestión de riesgo y prevención de desastres se han consagrado expresamente los principios de protección y de solidaridad:

«ARTÍCULO [3](#)o. PRINCIPIOS GENERALES. Los principios generales que orientan la gestión del riesgo son:

(...)

2. Principio de protección: Los residentes en Colombia deben ser protegidos por las autoridades en su vida e integridad física y mental, en sus bienes y en sus derechos colectivos a la seguridad, la tranquilidad y la salubridad públicas y a gozar de un ambiente sano, frente a posibles desastres o fenómenos peligrosos que amenacen o infieran daño a los valores enunciados.

3. Principio de solidaridad social: Todas las personas naturales y jurídicas, sean estas últimas de derecho público o privado, apoyarán con acciones humanitarias a las situaciones de desastre y peligro para la vida o la salud de las personas».

Que, en cumplimiento de la responsabilidad y de los principios establecidos en la Ley [1523](#) de 2012, las entidades públicas, privadas y comunitarias desarrollarán y ejecutarán los procesos de gestión del riesgo, entre ellos el conocimiento del riesgo, reducción del riesgo y manejo de desastres, en el marco de sus competencias, su ámbito de actuación y su jurisdicción, como componentes del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

Que la Ley 1751 de 2015 regula el derecho fundamental a la salud y dispone en el artículo [5](#)o que el Estado es responsable de respetar, proteger y garantizar el goce efectivo del derecho fundamental a la salud, como uno de los elementos fundamentales del Estado Social de Derecho.

Que de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, la pandemia del nuevo coronavirus COVID-19 es una emergencia sanitaria y social mundial que requiere de una acción efectiva e inmediata de los gobiernos, las personas y las empresas.

Que la Resolución [385](#) de 2020 del Ministerio de Salud y de la Protección social, mediante la cual declaró la emergencia sanitaria en el país, supone la adopción de medidas extraordinarias, estrictas y urgentes relacionadas con la contención del virus y su mitigación; así como la disposición de recursos financieros, humanos y logísticos para enfrentar la pandemia.

Que mediante la Directiva Presidencial [02](#) del 12 de marzo de 2020, el Presidente de la República impartió las medidas para atender la contingencia generada por el COVID-19, señalando que los organismos y entidades de la rama ejecutiva del orden nacional deben revisar las condiciones particulares de salud de los servidores públicos, así como las funciones y actividades que desarrollan, con el fin de adoptar mecanismos que permitan su cumplimiento desde la casa, acudiendo a las tecnologías de la información y las comunicaciones, sin que esto constituya la modalidad de teletrabajo, de conformidad con lo previsto en el numeral 4 del artículo [6](#) de la Ley 1221 de 2008.

Que mediante Acuerdo PCSJA20-[11517](#) del 15 de marzo de 2020, la Presidencia del Consejo Superior de la Judicatura adoptó como medida transitoria por motivos de salubridad pública la

suspensión de los términos judiciales en todo el país, la cual fue prorrogada mediante el Acuerdo PCSJA20-[11521](#) del 19 de marzo de 2020.

Que mediante la Resolución [407](#) de 2020, el Ministerio de Salud y de la Protección Social modificó el numeral 2.6 del artículo [2](#) de la Resolución 385 de 2020, ordenando a los jefes, representantes legales, administradores o quienes hagan sus veces a adoptar, en los centros laborales públicos y privados, las medidas de prevención y control sanitario para evitar la propagación del COVID-19 impulsando el teletrabajo y el trabajo en casa.

Que conforme a lo anterior, mediante la Resolución 2323 del 17 de marzo de 2020, la ADRES estableció de manera temporal y excepcional los horarios de atención al público en la Entidad y autorizó a los Directores, Jefes de Oficina y Subdirectores a utilizar la firma mecánica con las funciones misionales y los procesos de apoyo de esta entidad administradora.

Que mediante Decreto [417](#) de 2020 el Gobierno Nacional decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional, en atención a que la población colombiana se encuentra actualmente expuesta a una situación grave e inminente que afecta la salud, el empleo, el abastecimiento de bienes básicos, la economía y el bienestar de todos los habitantes del territorio nacional.

Que en la justificación para la declaratoria de emergencia se señaló, entre otros aspectos: «Que con el propósito de limitar las posibilidades de propagación del nuevo virus Covid 19 y de proteger la salud del público en general y de los servidores públicos que los atienden, se hace necesario expedir normas de orden legal que flexibilicen la obligación de atención personalizada al usuario y se permita incluso la suspensión de términos legales en las actuaciones administrativas y jurisdiccionales».

Que el artículo [3](#) del Decreto 417 de 2020 resolvió adoptar «mediante decretos legislativos, además de las medidas anunciadas en la parte considerativa de este decreto, todas aquellas medidas adicionales necesarias para conjurar la crisis e impedir la extensión de sus efectos, así mismo dispondrá las operaciones presupuestales necesarias para llevarlas a cabo».

Que, en atención a la actual emergencia de salud pública, diferentes entidades estatales han resuelto suspender términos en sus diferentes procesos o actuaciones, así:

La Procuraduría General de la Nación, mediante Resoluciones 0127 y [0128](#) del 16 de marzo de 2020, dispuso realizar la audiencia de conciliación extrajudicial de manera no presencial y suspender los términos en las actuaciones disciplinarias de la referencia. A la vez mediante Resolución No. [0136](#) del 24 de marzo de 2020 se prorroga la suspensión de términos en las actuaciones disciplinarias de la Procuraduría General de la Nación.

La Superintendencia de Industria y Comercio, mediante Resolución 11792 del 18 de marzo de 2020 suspendió los términos procesales en las actuaciones administrativas de su competencia.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, mediante Resolución 0000[22](#) del 18 de marzo de 2020 suspendió los términos procesales en las actuaciones administrativas, tributarias, aduanera y cambiaria de su competencia, así como de las peticiones ingresadas a través del servicio informático electrónico pendientes de gestionar.

La Administradora Colombiana de Pensiones-Colpensiones, mediante Resolución 005 del 19 de marzo de 2020 suspendió términos en todas las actuaciones disciplinarias y administrativas que

adelante Colpensiones.

Que la implementación de las medidas de prevención y contención frente al Coronavirus COVID-19 por parte de las autoridades impiden que las personas que intervienen en las diferentes actuaciones administrativas y disciplinarias acudan a la entidad.

Que mediante el Decreto [457](#) de 2020 el Gobierno Nacional ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 am) del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas (00:00 am) del día 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19.

Que mediante el Decreto [491](#) del 28 de marzo del 2020 el Gobierno Nacional adoptó medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas, así como las medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

Que en la parte motiva del Decreto [491](#) del 2020, el Gobierno Nacional justificó las medidas de urgencia adoptadas señalando, entre otros aspectos, los siguientes:

«Que las entidades y organismo del Estado deben proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines y principios esenciales estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares.

Que de conformidad con la anterior se hace necesario tomar medidas en materia de prestación de servicios a cargo de las entidades y organismos del Estado, con la finalidad de prevenir la propagación de la pandemia mediante el distanciamiento social, flexibilizando la prestación del servicio de forma presencial y estableciendo mecanismos de atención mediante la utilización de medios digitales y del uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones, de manera que se evite el contacto entre los servidores públicos y los ciudadanos, sin que ello afecte la continuidad del servicio.

(...)

Que el artículo [14](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo señala que: 'Salvo norma legal especial, y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolver dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción [...]. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción [...].'

Que los términos establecidos en el precitado artículo resultan insuficientes dadas las medidas de aislamiento social tomadas por el Gobierno nacional en el marco de los hechos que dieron lugar a la Emergencia, Social y Ecológica, y las capacidades de las entidades para garantizarle a todos sus servidores, especialmente en el nivel territorial, los controles, herramientas e infraestructura tecnológica necesarias para llevar a cabo sus funciones mediante el trabajo en casa, razón por la cual se hace necesario ampliar los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones,

con el propósito de garantizar a los peticionarios una respuesta, veraz, completa, motivada y actualizada.»

Que, en lo concerniente a los términos para atender peticiones, mediante el artículo [5](#) del Decreto 491 de 2020, el Gobierno Nacional dispuso:

«Artículo [5](#)o. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo [14](#) de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i). Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.»

Que, respecto de los términos de las actuaciones administrativas y jurisdiccionales, a través del artículo [6](#) del Decreto 491 de 2020, el Gobierno Nacional estableció:

«Artículo [6](#)o. Suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social las autoridades administrativas a que se refiere el artículo [1](#) del presente Decreto, por razón del servicio y como consecuencia de la emergencia, podrán suspender, mediante acto administrativo, los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa. La suspensión afectará todos los términos legales, incluidos aquellos establecidos en términos de meses o años.

La suspensión de los términos se podrá hacer de manera parcial o total en algunas actuaciones o en todas, o en algunos trámites o en todos, sea que los servicios se presten de manera presencial o virtual, conforme al análisis que las autoridades hagan de cada una de sus actividades y procesos, previa evaluación y justificación de la situación concreta.

En todo caso los términos que dure la suspensión y hasta el momento en que se reanuden las actuaciones no correrán los términos de caducidad, prescripción o firmeza previstos en la Ley que regule la materia.

PARÁGRAFO 1. La suspensión de términos a que se refiere el presente artículo también aplicará para el pago de sentencias judiciales (...)

Que de conformidad con las funciones asignadas a la Administradora de los Recursos del

Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES), la entidad adelanta procesos de carácter administrativo, en los cuales, por expreso mandato legal, deben observarse términos procesales de estricto cumplimiento.

Que teniendo en cuenta los términos y plazos legales que debe garantizar la Entidad frente a la atención de la ciudadanía en general, el artículo [118](#) del Código General del Proceso establece «(...) En los términos de días no se tomarán en cuenta los de vacancia judicial, ni aquellos en los que por cualquier circunstancia permanezca cerrado el Despacho» (negrilla fuera de texto), precepto legal aplicable a los procesos de carácter administrativo por disposición del artículo [306](#) de la Ley 1437 de 2011.

Que, conforme a lo anterior, le corresponde a la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud garantizar el cumplimiento de los términos y asegurar las garantías en las actuaciones respecto de los ciudadanos que en ellas intervienen con fundamento en el numeral 12 del artículo [3o](#) de la Ley 1437 de 2011 en el entendido que «(...) las autoridades deberán proceder (...) procurando (...) la protección de los derechos de las personas». En este caso, las garantías de los intervinientes en las actuaciones administrativas de la ADRES.

Que la emergencia sanitaria por causa de la presencia del virus COVID-19 constituye un hecho de fuerza mayor, exterior, irresistible e imprevisible^[1], por lo cual es deber de las entidades del Estado proteger los derechos de los ciudadanos y servidores públicos, adoptando medidas transitorias que garanticen la protección de la población colombiana, así como el respeto por la seguridad jurídica y el debido proceso de los usuarios e interesados en las actuaciones de la ADRES para lo cual se hace necesario suspender los términos en los procesos y trámites administrativos que adelanta esta entidad.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS. <Ver reanudación de términos en Notas de Vigencia> Suspender los términos de las actuaciones administrativas que se adelanten ante la ADRES a partir la entrada en vigor de la presente resolución y hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Notas de Vigencia

- Establece el artículo [1](#) de la Resolución 552 de 2021, 'por la cual se reanudan los términos de las actuaciones administrativas que estaban suspendidas en virtud de lo dispuesto en la Resolución número [2433](#) de 2020, modificada por la Resolución número [3026](#) de 2020 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.674 de 14 de mayo de 2021:

'Reanudar los términos que se encontraban suspendidos en virtud de lo señalado en el artículo primero de la Resolución [2433](#) de 2020, modificada por la Resolución [3026](#) de 2020.'

Así mismo, suspender los términos de las actuaciones disciplinarias adelantadas por la ADRES, con el ánimo de garantizar el debido proceso y derecho de defensa que consagra la Constitución Política y la Ley [734](#) de 2002, a partir de la entrada en vigor de la presente resolución hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social. Para tal efecto se incorporará copia de la presente Resolución a todos los expedientes que

se encuentren en trámite de primera y segunda instancia en esta Entidad.

PARÁGRAFO 1. En ningún caso se interrumpirán las actuaciones administrativas relacionadas con la contratación, incluyendo las etapas precontractuales, contractuales, postcontractuales y los procesos sancionatorios contractuales, ni las tendientes a garantizar el flujo de los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud, entre otras, las del reconocimiento, liquidación y giro de la UPC, de los servicios y tecnologías no financiadas con UPC, de las de reclamaciones a víctimas de accidentes de tránsito ocasionados por vehículos no asegurados o no identificados, eventos terroristas y eventos catastróficos y de las prestaciones económicas.

PARÁGRAFO 2. No se verán interrumpidos los procesos de devolución de aportes y de reconocimiento de prestaciones económicas a cargo de la ADRES.

PARÁGRAFO 3. Se garantiza la continuidad de servicios asociados a la plataforma tecnológica tales como el portal web, formulario web de radicación de PQRS, sistemas de recaudo, servicio al ciudadano y los asociados a los procesos misionales de liquidación, reconocimiento y giro de recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

PARÁGRAFO 4. <Parágrafo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 3026 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> La presente suspensión no se aplicará a los términos y actuaciones de que tratan las Resoluciones números 4895 de 2015 y 1716 de 2019, particularmente las relativas a las etapas: de inicio, solicitud de aclaración, respuesta a la solicitud de aclaración, elaboración del informe de auditoría, acto administrativo que ordena el reintegro, opciones para el reintegro de los recursos apropiados o reconocidos sin justa causa, acto administrativo que resuelve el recurso en el evento en que la EPS lo presente y las demás aplicables.

Notas de Vigencia

- Parágrafo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 3026 de 2020, 'por la cual se modifica la Resolución número [2433](#) de 2020, por medio de la cual se suspenden términos en los procesos y trámites administrativos que adelanta la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad en Salud (ADRES) y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.423 de 31 de agosto de 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 2433 de 2020:

PARÁGRAFO 4. La presente suspensión no aplica a los términos y actuaciones de que tratan los artículos 3 y 4 de la Resolución 1716 de 2019, ni el artículo 3 de la Resolución 4895 de 2015, relativos a las etapas de inicio y solicitud de aclaración del procedimiento de reintegro de recursos apropiados o reconocidos sin justa causa.

PARÁGRAFO 5. <Parágrafo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 3026 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> La suspensión de términos no se aplicará a la actuación administrativa que adelanta la ADRES en el marco de lo previsto en el numeral 1 del artículo 2.6.1.2.1.3 del Decreto número 780 de 2016, cuando no existan recursos a favor de la EPS para efectuar el descuento de los saldos a favor de la ADRES.

Notas de Vigencia

- Parágrafo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 3026 de 2020, 'por la cual se modifica la Resolución número [2433](#) de 2020, por medio de la cual se suspenden términos en los procesos y trámites administrativos que adelanta la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad en Salud (ADRES) y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.423 de 31 de agosto de 2020.

PARÁGRAFO 6. <Parágrafo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 3026 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Respecto de las solicitudes de servicios de salud y prestaciones económicas de que trata el artículo 167 de la Ley 100 de 1993, la suspensión de términos operará, únicamente, para la etapa de respuesta al resultado de auditoría prevista en el artículo 24 de la Resolución número 1645 de 2016, en relación con las reclamaciones presentadas por concepto de servicios de salud prestados a víctimas de accidentes de tránsito ocasionados por vehículos no asegurados o no identificados, eventos terroristas y eventos catastróficos.

Notas de Vigencia

- Parágrafo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 3026 de 2020, 'por la cual se modifica la Resolución número [2433](#) de 2020, por medio de la cual se suspenden términos en los procesos y trámites administrativos que adelanta la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad en Salud (ADRES) y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.423 de 31 de agosto de 2020.

PARÁGRAFO 7. <Parágrafo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 3026 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> La suspensión de términos no se aplicará a la solicitud, trámite, expedición y notificación de los actos administrativos relativos a las facilidades para el pago que pueden ser otorgadas por esta Entidad Administradora de conformidad con lo previsto en la Resolución número 037 de 2018 de la ADRES.

Notas de Vigencia

- Parágrafo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 3026 de 2020, 'por la cual se modifica la Resolución número [2433](#) de 2020, por medio de la cual se suspenden términos en los procesos y trámites administrativos que adelanta la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad en Salud (ADRES) y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.423 de 31 de agosto de 2020.

ARTÍCULO 2. ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DE SOLICITUDES. <Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 552 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Reanudar la atención al público de manera presencial en la sede de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES) ubicada en la Calle 26 # 69 - 76 Torre 3 Piso 9, solo para efectos de notificación de actos administrativos, para los demás procesos y trámites administrativos que realiza la ADRES continúa suspendida la atención presencial hasta que permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, razón por la cual se continúa con la disposición de los siguientes canales electrónicos para recibir peticiones, consultas y demás solicitudes ciudadanas o institucionales: correspondencia1@adres.gov.co y correspondencia2@adres.gov.co.

En todo caso, se garantiza la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o

denuncias (PQRSD) bajo los términos establecidos en el artículo [3o](#) de la Resolución número 2433 de 2020 y artículo 5o del Decreto número 429 de 2020.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 552 de 2021, 'por la cual se reanudan los términos de las actuaciones administrativas que estaban suspendidas en virtud de lo dispuesto en la Resolución número [2433](#) de 2020, modificada por la Resolución número [3026](#) de 2020 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.674 de 14 de mayo de 2021.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 2433 de 2020:

ARTÍCULO 2. Suspender a partir de la entrada en vigor de la presente resolución y hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la atención al público de manera presencial en la sede de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES) ubicada en la Calle 26 # 69 - 76 Torre 1 Piso 17 y Torre 3 Piso 9, razón por la cual se disponen de los siguientes canales electrónicos para recibir peticiones, consultas y demás solicitudes ciudadanas o institucionales: correspondencia1adres.gov.co y correspondencia2@adres.gov.co.

En todo caso, se garantiza la recepción de las PQRD bajo los nuevos términos, a través del formulario web de PQRSD, dispuesto en la página web de la Entidad.

ARTÍCULO 3. TÉRMINOS PARA ATENDER LAS PETICIONES. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución 984 de 2022>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución 984 de 2022, 'por medio de la cual se deroga el artículo [3o](#) de la Resolución número 2433 de 2 de abril de 2020, por la cual se suspenden términos en los procesos y trámites administrativos que adelanta la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad en Salud (ADRES) y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 52.046 de 26 de mayo de 2022.

Establece adicionalmente el artículo 1:

'En consecuencia, los términos para atender las peticiones en la ADRES, corresponden a los establecidos en el artículo [14](#) de la Ley 1755 de 2015 y los contenidos en la Resolución número 668 del 21 de marzo de 2018, 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, o las disposiciones que hagan sus veces.'

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 2433 de 2020:

ARTÍCULO 3. Los términos para atender las peticiones que se encuentren en curso a la fecha de publicación de la presente resolución o que se radiquen con posterioridad a ésta utilizando los canales virtuales durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria ante la ADRES, se amplían en los términos del Decreto [491](#) de 2020, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i). Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii). Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la ADRES informará esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley [1437](#) de 2011.

ARTÍCULO 4. FIRMA MECÁNICA, DIGITAL O ESCANEADA. Autorizar a los Directores, Jefes de Oficina y Subdirectores el uso de la firma mecánica, digital o escaneada para la suscripción de actos, certificaciones y demás documentos relacionados con el desarrollo de sus funciones misionales y/o de apoyo necesarias para el desarrollo de los cometidos legales asignados a la ADRES.

ARTÍCULO 5. NOTIFICACIÓN O COMUNICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS.
<Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 552 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la Entidad notificará o comunicará los actos administrativos por medios electrónicos, conforme lo establecido en el artículo [40](#) del Decreto número 491 de 2020. Para el efecto, en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

En el caso en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos [67](#) y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 552 de 2021, 'por la cual se reanudan los términos de las actuaciones administrativas que estaban suspendidas en virtud de lo dispuesto en la Resolución número [2433](#) de 2020, modificada por la Resolución número [3026](#) de 2020 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.674 de 14 de mayo de 2021.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 2433 de 2020:

ARTÍCULO 5. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la Entidad notificará o comunicará los actos administrativos únicamente por medios electrónicos, para tal efecto deberá contar con la autorización del interesado, en el evento de no contar con ella, podrá solicitarla vía correo electrónico.

En el caso en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos [67](#) y siguientes de la Ley 1437 de 2011 una vez culmine la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

ARTÍCULO 6. PRESENTACIÓN Y TRÁMITE DE RECONOCIMIENTO Y PAGO EN MATERIA DE RECLAMACIONES DE PERSONAS NATURALES. Mientras permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, las solicitudes de reclamación por concepto de indemnización por incapacidad permanente e indemnización por muerte y gastos funerarios podrán ser presentadas en copia simple, en cuyo caso, los documentos que establecen los artículos 2.6.1.4.3.1 y 2.6.1.4.3.2 del Decreto 780 de 2016, así como el artículo 5 de la Resolución 1645 de 2016, deberán ser remitidos por vía electrónica a los correos enunciados en el artículo [2](#) de la presente resolución, conforme los siguientes lineamientos:

1. Indicar en el asunto “PRESENTACION DE RECLAMACIONES” seguido del nombre del solicitante.
2. Si el reclamante presenta respuesta a glosas impuestas en una auditoría presentada previamente, deberá además indicar en el asunto el número de la reclamación asignada en la primera presentación.
3. Indicar en el cuerpo del correo, de forma precisa y clara, la dirección electrónica para recibir notificaciones, so pena de que se entienda que es aquella desde donde se remitió la solicitud de reclamación, en cumplimiento de lo establecido en el artículo [4](#) del Decreto 491 de 2020, que señala que es obligatorio, para todos los procedimientos administrativos que se inicien, suministrar dicha información.
4. El reclamante deberá adjuntar los documentos que soporten la solicitud en una carpeta comprimida que contenga por cada uno de los soportes que presente, un archivo independiente en formato PDF, los cuales de acuerdo con el tipo de documento deben ser nombrados de acuerdo con la siguiente tabla:

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL ARCHIVO
---------------------------	--------------------

1	Formulario de presentación de reclamaciones (FURPEN), debidamente diligenciado	FURPEN
2	Epicrisis o resumen clínico de atención	Soporte de Atención
3	Certificado emitido por el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres, en el que conste que la persona atendida fue víctima de un evento catastrófico de origen natural o de un evento terrorista	Certificado CMGRD
4	Registro Civil de Defunción de la víctima	Registro Defunción - Víctima
5	Certificado de inspección técnica del cadáver o certificado emanado de la Fiscalía General de la Nación.	Certificado Fiscalía
6	Copia del Registro Civil de Matrimonio cuando sea el cónyuge quien realice la reclamación o haga parte de los reclamantes, o acta de conciliación extraprocesal escritura pública, en el caso de compañero (a) permanente donde hayan expresado su voluntad de formar una unión marital de hecho o sentencia judicial en donde se declare la unión marital de hecho.	Acreditación cónyuge-compañero
7	Copia de los registros civiles de nacimiento cuando sean los hijos de la víctima los reclamantes o hagan parte de los mismos.	Registros civiles de los hijos
8	Copia del Registro Civil de Nacimiento de la víctima cuando sean los padres de la víctima los reclamantes.	Registros civiles de los padres
9	Copia de los registros civiles de nacimiento de la víctima y sus hermanos cuando estos sean los reclamantes.	Registros civiles de los hermanos
10	Copia del documento de identificación de los reclamantes.	Identificación reclamantes
11	Manifestación en la que se indique si existen o no otros beneficiarios con igual o mejor derecho que los reclamantes para acceder a la indemnización.	Manifestación
12	Sentencia ejecutoriada en la que se designe el representante legal o curador del menor (es) de edad, cuando estos sean los beneficiarios y quien reclama no es uno de sus ascendientes.	Representación Legal
13	Dictamen de calificación de pérdida de capacidad laboral en firme emanado de la autoridad competente de acuerdo con lo establecido en el artículo 142 del Decreto ley 019 de 2012, en el que se especifique el porcentaje de pérdida de capacidad laboral.	Dictamen Perdida de Capacidad
14	Declaración por parte de la víctima en la que indique que no se encuentra afiliado al Sistema General de Riesgos Laborales y que no ha recibido pensión de invalidez o indemnización sustitutiva de la misma por parte del Sistema General de Pensiones.	Declaración para Incapacidad Permanente
15	Copia del registro civil de la víctima, cuando esta sea menor de edad, en el que se demuestre el parentesco con el reclamante en primer grado de consanguinidad o sentencia ejecutoriada en la que se designe el representante legal o curador.	Registro civil víctima
16	Poder en original mediante el cual la víctima autoriza a una persona natural para que presente la solicitud de pago de la indemnización por incapacidad.	Poder Incapacidad
17	Poder en original, debidamente otorgado a profesional del derecho, con presentación personal y huella del poderdante y del apoderado ante juez o notario, en el que detallen las facultades otorgadas	Poder Apoderado

18	Fotocopia tarjeta profesional apoderado	Tarjeta Profesional Apoderado
19	Fotocopia documento de identificación apoderado	Identificación Apoderado
18	Certificación bancaria generada por la entidad financiera con fecha de expedición no mayor a tres (3) meses, cuyo titular sea la persona natural beneficiaria, donde indique tipo de cuenta, número, estado, fecha de apertura, sucursal y nombre e identificación del titular	Certificación Bancaria

Una vez presentada la documentación, se procederá conforme las etapas de pre-radicación y radicación descritos en la Sección I y II del Capítulo IV de la Resolución 1645 de 2016.

Finalizada la etapa de comunicación del resultado de auditoría de que trata la Sección IV de la Resolución 1645 de 2016 y en caso de que la reclamación presente los estados “aprobado” o “aprobado parcial”, el beneficiario o reclamante dispondrá de un término de un (1) mes para allegar la documentación en las condiciones establecidas en las normas que regulan la materia contados a partir de que se supere la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, so pena de que se proceda a la anulación de la reclamación y no se efectúe el pago respectivo. Evento en el que se deberá presentar nuevamente la solicitud de reclamación en los términos y condiciones dispuestos en la Resolución 1645 de 2016 y demás normas concordantes, sin que se vea suspendido o interrumpido el término de prescripción de que trata el literal a) del artículo [73](#) de la Ley 1753 de 2015.

En todo caso, el pago de las reclamaciones estará supeditado a la recepción de la documentación física, y se efectuará directamente al beneficiario dentro del mes siguiente a la fecha en la que este aporte la documentación, siempre y cuando esta no sea allegada por fuera del término de un (1) mes a que se refiere el anterior párrafo.

PARÁGRAFO. Para los casos en los que las comunicaciones de resultados de auditoría se notifiquen electrónicamente con posterioridad a la finalización de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, el término para allegar la documentación empezará a contar a partir de su recepción.

ARTÍCULO 7. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y estará vigente hasta tanto permanezca la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social y deroga la Resolución No. 2323 del 17 de marzo de 2020.

Dada en Bogotá, D.C. 02/04/2020

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

ALVARO ROJAS FUENTES

Director de Liquidaciones y Garantías encargado de las funciones de la Dirección General de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad en Salud – ADRES

<NOTAS DE PIE DE PÁGINA>.

1. Corte Constitucional Sentencia SU 449/16



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior
n.d.

Última actualización: 16 de mayo de 2024

 logo