

**DIARIO OFICIAL 46.053**

**RESOLUCIÓN 2005012144**

**06/07/2005**

Por la cual se reglamenta internamente el derecho de petición y la manera de atender las quejas y reclamos ante el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, Invima.

El Director General del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, Invima, en uso de sus facultades legales y en especial las que le confiere los numerales 1, 2, 4, 8 y 11 del artículo 8º del Decreto 1290 de 1994, en concordancia con el artículo 1º de la Ley 58 de 1982, el artículo 32 del Decreto 01 de 1984, el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 y el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, y

**CONSIDERANDO QUE:**

Los artículos 23 de la Constitución Política de Colombia y 5º del Decreto 01 de 1984, consagran el derecho de las personas naturales y jurídicas a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, en forma verbal o escrita y obtener pronta solución;

El artículo 74 de la Constitución Nacional, el Título I, Capítulos I a VIII del Código Contencioso Administrativo y artículo 1º de la Ley 58 de 1982, señalan que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo las excepciones legales; que, además las entidades públicas deben regular lo concerniente al derecho de petición, en interés general y particular; el derecho de petición de informaciones; consulta de documentos y expedición de copias y el derecho de formulación de consultas; forma de presentarlas, requisitos que se exigen, trámites internos, términos y forma de resolverlas y recursos a las decisiones que se adopten;

Las entidades descentralizadas del orden nacional deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver;

De conformidad con el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, en concordancia con el artículo 75 de la Ley 617 de 2000, las entidades públicas están en la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos previstos en el Código Contencioso Administrativo, las que deberán ser atendidas por la dependencia que se señale para el efecto.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 100 de 1993 y reglamentada su estructura interna y funciones por los Decretos 1290 de 1994 y el Decreto 211 de 2004, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos es un organismo de carácter técnico y científico del orden nacional, adscrito al Ministerio de Salud, hoy de la Protección Social, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente.

En desarrollo de las normas precitadas, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos Invima, expidió la Resolución número 011980 de 2 de julio de 1998, "por la cual se reglamenta internamente el derecho de petición en el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, Invima", acto que fue sometido a consideración de la Procuraduría General de la Nación.

Por la Resolución número 2003003299 de febrero 26 de 2003 se efectuaron las correcciones anotadas por la Procuraduría Delegada de Asuntos Constitucionales en el oficio PAC número 7440 de 22 de noviembre de 2002 y se incluyeron otros ajustes con el propósito de adecuarla a las necesidades actuales del Instituto.

Por oficio PAC 3012 radicado en este Instituto el 3 de junio de 2003, la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales solicita se efectúen nuevos ajustes a la Resolución número 2003003299 de febrero 26 de 2003.

Habiéndose realizado cambios sustanciales a la Resolución número 2003003299 del 26 de febrero de 2003, el Instituto decidió expedir la Resolución

número 2005007795 del 4 de mayo de 2005, la cual fue puesta a consideración nuevamente de la Procuraduría General de la Nación a través del oficio radicado con el número 05014104 del 18 de mayo de 2005.

Una vez revisada la Resolución en cita, la doctora Sonia Patricia Téllez Beltrán, Procuradora Auxiliar para Asuntos Constitucionales a través del oficio PAC 3198 del 3 de junio de 2005, determinó la necesidad de incluir el recurso de insistencia ante la negativa de las peticiones.

En consecuencia, se hace necesario expedir el acto administrativo correspondiente a fin de efectuar las correcciones anotadas por la Procuraduría Delegada de Asuntos Constitucionales y anular el número de la Resolución inicialmente asignado;

En mérito de lo anterior,

RESUELVE:

TITULO I

CAPITULO UNICO

### **De las definiciones**

Artículo 1º. *Derecho de Petición.* El derecho de petición es aquella facultad que tiene toda persona de acudir ante autoridad competente, para elevar solicitudes de información y/o consulta y a obtener pronta resolución a las mismas.

Artículo 2º. *Petición.* Se entiende por petición la solicitud o exigencia de un derecho que la persona presenta ante el Invima.

Artículo 3º. *Información*. Se entiende por información la averiguación jurídica o administrativa de un hecho o derecho que corresponda a la naturaleza y fines del Invima, así como la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en los archivos de Instituto, ciñéndose para efectos del desglose a los respectivos presupuestos de la ley.

Artículo 4º. *Consulta*. Se entiende por consulta el someter a consideración del Invima, un caso o asunto de su competencia, para que emita el correspondiente concepto.

Artículo 5º. *Queja*. Se entiende por queja, la acción mediante la cual se pone en conocimiento del Invima un hecho irregular en el funcionamiento de los servicios a su cargo.

## TITULO II

### CAPITULO I

#### **De las peticiones**

Artículo 6º. *Manifestaciones del Derecho de Petición*. El Derecho de Petición comprende:

1. En interés general.
2. En interés particular.
3. De información, consulta de documentos y expedición de copias.
4. Consultas.

Artículo 7º. Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas, de interés general y particular ante los servidores públicos del Invima.

Artículo 8º. *Horario de atención al público.* De lunes a viernes en jornada continua de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Artículo 9º. *Presentación de las peticiones.* Las peticiones escritas dirigidas al Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos Invima, cualquiera que sea la autoridad o dependencia administrativa a la que se dirija, se presentarán y recibirán en la ventanilla del Grupo de Atención al Usuario y Participación Ciudadana-Quejas y Reclamos.

Una vez radicado el derecho de petición, el Grupo de Atención al Usuario, lo remitirá inmediatamente a la dependencia encargada de dar respuesta, de acuerdo con la naturaleza del asunto. Resuelta la solicitud, la decisión será remitida al peticionario con copia al Grupo de Atención al Usuario, para que esta última la registre en el sistema.

Cuando el peticionario así lo solicite, la respuesta al Derecho de Petición podrá ser enviada vía e-mail o fax, a la dirección registrada en su documento, caso en el cual, la dependencia encargada de dar respuesta, deberá remitirla directamente al peticionario, enviando, copia de la decisión al Grupo de Atención al Usuario, el cual con base en esta, registrará la novedad en el sistema.

Parágrafo. Cuando se trate de radicaciones relacionadas con Registros Sanitarios y demás servicios a cargo del Instituto y que no correspondan a peticiones o quejas por mal funcionamiento, se presentarán y recibirán en el Centro de Documentación, de conformidad con la normatividad vigente para el efecto.

Artículo 10. *Peticiones verbales.* La petición verbal formulada podrá referirse a información general, consultas, copias de documentos, tales como decretos, acuerdos, resoluciones en firme, circulares, instructivos y similares.

Artículo 11. *Resolución de peticiones verbales.* Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en el artículo 12 de esta resolución y se responderá dentro de los términos contemplados para cada clase de petición. Copia del acta se entregará al peticionario si este lo solicita.

Artículo 12. *Peticiones escritas.* Son las solicitudes que la persona presenta por escrito en la ventanilla de Atención al Usuario del Invima o por correo electrónico o por fax, las cuales deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1. Designación de la autoridad a quien se dirige.
2. Nombre completo y apellidos del solicitante, su representante o apoderado si es el caso.
3. Documento de identidad, dirección de la residencia o domicilio y número telefónico.
4. Indicación clara de lo que solicita, señalando en lo posible a qué área corresponde.
5. Las razones y/o hechos en que fundamenta su petición.
6. Firma del peticionario o su huella dactilar cuando fuere del caso.

La solicitud será presentada con letra legible y clara.

Parágrafo 1°. No se exigirá al peticionario documentos, copias o fotocopias que reposen en las dependencias del Instituto o que el Invima tenga la facultad legal de acceder.

Parágrafo 2°. Cuando se actúe a través de mandatario se deberá acompañar el respectivo poder o autorización, conforme al artículo 65 del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 13. *Radicación de las peticiones.* La solicitud escrita será radicada en la base de datos del Grupo de Atención al Usuario, que asignará un número de radicación consecutiva. En la base se registrará adicionalmente, la siguiente información:

1. Fecha y hora de recibo de la petición.
2. Número de radicación.
3. Nombre completo del peticionario, documento de identidad, dirección de su residencia o domicilio.
4. Relación sucinta de la petición (en interés general, particular, información, consulta, expedición de copias).
5. Número de folios anexos.
6. Dependencia a la cual se enviará de acuerdo con la competencia.
7. Fecha y número de contestación si fuere el caso.
8. Fecha y número de salida de la respuesta.
9. Observaciones, si son necesarias.

Para el efecto, una vez publicada la presente Resolución, de manera inmediata se elaborará un formato único que contenga dicha información.

Parágrafo 1°. Entratándose de formulación de peticiones por correo electrónico deberá llevarse por el Grupo de Atención al Usuario un registro de dichas peticiones con la información requerida en el presente artículo, para lo cual se requiere que las dependencias den aviso de ello al Grupo de Atención al Usuario.

Parágrafo 2°. Cuando la petición vía correo electrónico o vía fax sea directamente recibida por la dependencia competente, esta deberá darle trámite inmediato, informando simultáneamente su recibo al Grupo de Atención al Usuario para que efectúe el respectivo proceso de radicación, caso contrario,

cuando la solicitud sea remitida a una dependencia que no corresponda, esta antes de iniciar cualquier actuación deberá remitirla al competente, poniendo en conocimiento esta situación, como el contenido de la petición al Grupo de Atención al Usuario, el cual efectuará la radicación correspondiente.

Artículo 14. *Peticiones incompletas.* Cuando una petición no se acompañe de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicarán al peticionario los que faltan; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas. Si es verbal, no se le dará trámite.

Artículo 15. *Términos para resolver las peticiones.* Las peticiones que presenten las personas naturales o jurídicas al Instituto sobre aspectos de su competencia, se resolverán dentro de los siguientes términos:

1. 1. Si se hace en interés general o en interés particular, en quince (15) días hábiles.
2. 2. Si se trata de informaciones o solicitud de copias, en diez (10) días hábiles. Transcurrido este término sin que se haya dado respuesta al peticionario, se entenderá que ha operado el silencio administrativo positivo, por lo que las copias deberán ser entregadas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
3. Si se refieren a formulación de consultas, en treinta (30) días hábiles

Cuando no fuere posible resolver las peticiones en el plazo previsto en este artículo, la dependencia que esté conociendo de la solicitud informará al interesado, comunicándole los motivos de la demora y señalándole a la vez la fecha en que se resolverá.

Artículo 16. *Interrupción de los términos para resolver.* Los términos previstos en el artículo anterior se interrumpen cuando se presenta cualquiera de estas circunstancias:



1. Requerimiento para la complementación de documentos o informaciones.
2. Práctica de pruebas.
3. 3. En los demás casos que a juicio de la entidad se requiera, de conformidad con lo dispuesto en la ley.
4. 4.

Artículo 17. *Término para remitir la solicitud.* El funcionario del Grupo de Atención al Usuario que recibe la petición, la remitirá, inmediatamente, al jefe del área correspondiente, quien designará al funcionario que deba conocer y resolver la petición.

Parágrafo. En los dos (2) días hábiles siguientes a la presentación del proyecto de respuesta por parte del funcionario, el jefe la objetará o aprobará. Una vez aprobada será remitida inmediatamente al peticionario, y una copia se dirigirá al Grupo de Atención al Usuario, para que registre la respuesta en el sistema.

Artículo 18. *Requisitos especiales.* Cuando la ley o los reglamentos exijan documentos o requisitos especiales para iniciar o adelantar la actuación administrativa, estos deberán ser relacionados, fijados en carteleras ubicadas en lugar visible al público en las instalaciones del Invima y/o en la página web de la entidad.

Artículo 19. *Solicitud de información o documentos adicionales.* Cuando a juicio del funcionario sean necesarios documentos adicionales para el trámite de la actuación administrativa, se requerirá por escrito al peticionario para que los allegue, haciéndole saber que el curso de su solicitud quedará suspendido hasta cuando los presente, y si transcurridos dos (2) meses no se presentaren estos, se entenderá abandonada la solicitud y se archivará el expediente, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 del Código Contencioso Administrativo. Allegados los documentos, el funcionario no podrá solicitar otros y procederá a resolver el asunto.

Artículo 20. *Citación a terceros*. Cuando de la misma petición o de los registros que lleve la autoridad, resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en los resultados de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos. La citación se hará por correo a la dirección que se conozca si no hay otro medio más eficaz.

En el acto de citación se dará a conocer claramente el nombre del peticionario y el objeto de la petición

Parágrafo 1°. Si no fuere posible la citación en forma personal o escrita al tercero determinado o si fueren terceros indeterminados, se ordenará la publicación por una sola vez en el ***Diario Oficial*** o en un periódico de amplia circulación y/o en la página web. La publicación deberá contener el nombre del peticionario y un resumen de la solicitud.

Parágrafo 2°. La publicación será responsabilidad del interesado, quien la hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se ordene. Para tal efecto el Invima suministrará el texto correspondiente. En caso de que no se compruebe el pago de la publicación, se entenderá que hubo desistimiento por parte del peticionario.

Si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la publicación los terceros no se presentaren, se continuará el trámite sin su participación.

Artículo 21. *Falta de competencia o peticiones irrespetuosas*. Si la dependencia a la que se asigna el derecho de petición considera que otra de las dependencias del Invima es la competente para contestarlo, deberá remitirlo de inmediato a dicha dependencia y registrar la información dentro de la base de datos. Cuando la solicitud no sea competencia del Invima, se procederá a dar el traslado respectivo informando de ello al Grupo de Atención al Usuario, el cual deberá registrar el envío a la entidad competente. Copia del Oficio deberá hacerse llegar al peticionario.

Cuando las peticiones resulten irrespetuosas, estas se rechazarán mediante oficio, de conformidad con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo.

*Artículo 22. Del control del derecho de petición.* Cada dependencia que resuelva Derechos de Petición, en cualquiera de sus modalidades, enviará inmediatamente copia de la respuesta al Grupo de Atención al Usuario, el cual deberá rendir bimensualmente, dentro de los cinco (5) primeros días del mes, un informe estadístico a la Dirección General del Invima sobre el número de peticiones, quejas y reclamos interpuestas ante el Instituto; número y términos de respuesta por dependencia y acciones adelantadas para el mejoramiento del servicio. Copia de dicho informe deberá remitirse a la Oficina de Control Interno.

Para el efecto se establecerá dentro del mes siguiente a la publicación de la presente Resolución un formato en medio magnético que contenga dicha información.

*Artículo 23. Desistimiento.* El peticionario podrá desistir de su petición en cualquier tiempo mediante comunicación escrita, pero el Invima podrá continuar de oficio, si considera necesario o de interés público el proceso administrativo iniciado.

## CAPITULO II

### **De la información**

*Artículo 24. De la información general.* El Invima, a través del Grupo de Atención al Usuario, tendrá información accesible y actualizada al público en asuntos de interés general tales como:

- a) a) Las normas de creación, estructura orgánica y funcionamiento del Invima. Para estos efectos se mantendrá en un lugar visible el organigrama del Invima;
- b) Cartillas, folletos y otros que informen sobre la prestación de servicios y cobertura a los interesados;
- c) Información de las dependencias donde pueden consultar los interesados y recibir documentos, si es del caso;
- d) Copia de las decisiones de las peticiones formuladas.

Para tales efectos, el Grupo de Atención al Usuario prestará sus servicios de lunes a viernes: de 8:00 a.m. a 4:00 p.m en horario continuo, sin perjuicio de las modificaciones que posteriormente se realicen en el horario, las cuales se darán a conocer a los usuarios.

Cuando de los anteriores documentos se solicite expedición de copias o se consulte sobre ellos y se encontraren publicados, así se informará al interesado indicando el día y fecha del diario, boletín o gaceta donde aparece la divulgación y si estos se encontraren agotados, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.

*Artículo 25. De la información especial y particular.* Las diferentes dependencias del Invima tendrán en sus archivos los documentos relacionados con los métodos, procedimientos, formularios y sistemas requeridos en el trámite de los asuntos de su competencia y demás documentos para que sean consultados por cualquier persona, quien puede solicitar y obtener copias de estos, previa autorización del jefe de la dependencia, o del funcionario en quien él delegue esta función, salvo que haya reserva constitucional o legal del documento solicitado.

*Parágrafo.* Las copias que se expiden sobre investigaciones de carácter administrativo o disciplinario incluirán siempre las de los documentos en que se consagran las explicaciones de las personas involucradas.

Artículo 26. *Manejo de la información.* Las autoridades competentes en ejercicio de sus funciones podrán solicitar copia o tener acceso a los documentos reservados debiendo asegurar frente a terceros la reserva de los mismos.

Artículo 27. *Decisión negativa respecto de la petición de información, consultas de documentos y expedición de copias.* La dependencia competente negará la información, consulta o expedición de copias de documentos cuando tenga el carácter de reservada, dentro de los términos previstos en el artículo 15 de esta Resolución. En la motivación del acto por el cual decide el rechazo, se citarán las disposiciones constitucionales y/o legales que amparan la reserva.

Al tenor de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985, si la persona interesada insistiere en su solicitud, corresponderá al Tribunal de lo Contencioso Administrativo que tenga jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos decidir en única instancia si se acepta o no la petición formulada o si se debe atender parcialmente. Ante la insistencia del peticionario para que se le permita consultar o se expida la copia requerida, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente ante el Tribunal para que este decida en los términos y condiciones señalados en la norma en cita.

De conformidad con el artículo 28 de la Ley 594 de 2000, modificatorio del inciso 2° del artículo 13 de la Ley 57 de 1985, la reserva legal sobre cual quier documento cesará a los treinta años de su expedición. Cumplidos estos, el documento por este solo hecho no adquiere el carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, y la autoridad que esté en su posesión tiene la obligación de expedir a quien lo demande copias o fotocopias del mismo.

Cuando un documento sea reservado, el secreto se aplicará a dicho documento exclusivamente y no a las demás piezas del respectivo expediente o negocio.

En todo caso, las autoridades responsables de los archivos públicos y privados garantizarán el derecho a la intimidad personal y familiar, honra y buen nombre de las personas y demás derechos consagrados en la Constitución y las leyes.

Parágrafo. Cuando el Instituto niegue peticiones de información, esas decisiones deberán notificarse al Ministerio Público, tal como lo ordena el artículo 23 del Código Contencioso Administrativo, en concordancia con el parágrafo del artículo 8° del Decreto-ley 262 de 2000.

Artículo 28. *Expedición y costo de las copias.* La expedición de copias se hará por el medio más eficiente y los costos correrán a cargo del peticionario. El costo de cada fotocopia que expida el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, Invima, de conformidad con la Resolución 020966 de 3 de marzo de 1999, es de doscientos pesos (\$200) IVA incluido, y su pago se hará previamente en la tesorería y/o sitio que determine el Instituto; dicho valor se reajustará de acuerdo a lo señalado en el artículo 3° de la Ley 242 de 1995.

Parágrafo 1°. Si en la oficina respectiva no se pudieren reproducir los documentos o la tarifa señalada fuere elevada a juicio del peticionario, el jefe de aquella indicará el sitio en el cual el servidor público correspondiente sacará las copias a que hubiere lugar, en cuyo evento los gastos serán cubiertos por el peticionario.

Parágrafo 2°. Cuando se trate de solicitudes de copias auténticas de expedientes de registros sanitarios, el costo por cada hoja será el establecido en la ley de tarifas debidamente actualizada por el Invima, o en el acto que así lo establezca.

Artículo 29. *Del examen de los documentos.* El examen de documentos será autorizado por el jefe de la respectiva dependencia o por el funcionario que este delegue para tal efecto y se efectuará en horas de despacho al público y, en cuanto fuere posible, en presencia de un servidor público de la misma.

Artículo 30. *Personas que tramitan las peticiones.* Las peticiones de copias y los exámenes de documentos podrán presentarse y tramitarse directamente por los interesados o por medio de apoderado que acredite debidamente su calidad.

Si la petición sobre expedición de copias de documentos es formulada por un periodista acreditado, se tramitará preferencialmente, según lo dispone el artículo 23 de la Ley 57 de 1985.

### CAPITULO III

#### **De las certificaciones**

Artículo 31. *Procedencia de la solicitud de certificaciones.* Las normas consignadas en el Capítulo II de esta Resolución serán aplicables a las solicitudes que formulen los particulares para que se les expidan certificaciones sobre documentos que reposen en las oficinas del Invima o sobre hechos que el Instituto tenga conocimiento que sean susceptibles de certificación.

Artículo 32. *Expedición y costo de las certificaciones.* La dependencia competente de expedir la certificación lo hará dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud. El costo de las mismas deberá ser cancelado por el peticionario, de conformidad con el valor señalado por el Instituto y previo pago en la Tesorería del Invima o en el sitio que determine la entidad.

Las certificaciones relacionadas con los trámites de registro sanitario continuarán siendo tramitadas o expedidas en el Centro de Documentación según el procedimiento y costo establecido en la ley.

### CAPITULO IV

#### **De las consultas**

Artículo 33. *Procedencia.* Es procedente la consulta en todos aquellos asuntos relacionados con las funciones propias del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, Invima.

Artículo 34. *Forma de hacer la consulta.* Las consultas pueden ser formuladas verbalmente o por escrito.

Artículo 35. *Requisitos de la consulta.* Las consultas deben ajustarse a los requisitos señalados en el Capítulo I del presente reglamento.

Artículo 36. *De las Oficinas encargadas de resolver consultas.* El jefe de la dependencia competente asignará a los funcionarios que las atenderán.

Artículo 37. *Responsabilidad para responder las consultas.* De conformidad con lo establecido por el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo, los conceptos no son de obligatorio cumplimiento ni comprometen la responsabilidad del Instituto.

## TITULO III

### CAPITULO UNICO

#### **De las notificaciones**

Artículo 38. *Notificación de los actos que decidan las peticiones.* Los actos que pongan término a una actuación administrativa iniciada con una petición en interés particular se notifican personalmente, salvo aquellos que resuelvan la formulación de consultas y peticiones de información en cuanto no sean negativas.



Para efectos de la notificación personal, se hará uso del medio más eficaz para la citación del interesado dejando constancia de ello. Si no se logra la comparecencia del interesado en el plazo de cinco (5) días hábiles, se notificará en los términos señalados en el artículo 44 del Código Contencioso Administrativo.

Parágrafo. Los actos que se decidan sobre las peticiones en interés general, se comunicarán por el medio más expedito posible dejando constancia de ello.

Artículo 39. *Recursos.* Contra los actos administrativos procederán los recursos en los casos, términos y condiciones contemplados en el Código Contencioso Administrativo.

Artículo 40. *Publicidad.* Para efectos de la debida información de los requisitos y trámites de las peticiones formuladas ante el Instituto, el Coordinador del Grupo de Atención al Usuario elaborará carteleras que se fijarán en lugares visibles al público y se podrán publicar en la página Web de la respectiva entidad.

Artículo 41. *Sanciones.* El incumplimiento a las disposiciones que regulan el derecho de petición será objeto de las sanciones previstas en los artículos 76 del Código Contencioso Administrativo, 29 de la Ley 57 de 1985 y demás concordantes.

## TITULO IV

### CAPITULO UNICO

#### **Del trámite de las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a cargo del Invima**

Artículo 42. *Trámite.* La dependencia competente recibirá y resolverá las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen ante esta Institución por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo, siguiendo los principios, términos y procedimientos previstos en el Código Contencioso Administrativo, conforme lo estipula el artículo 55 de la Ley 190 de 1995.

Artículo 43. *Informe.* El Grupo de Atención al Usuario deberá rendir un informe semestral a la Dirección General del Invima sobre las acciones de mejoramiento de los trámites y servicios relacionados con la recepción de peticiones y quejas y la eficiencia en la atención y servicio al usuario.

Artículo 44. *Control.* La Oficina de Control Interno del Instituto deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, en especial las contempladas en los artículos 7º, 8º y 9º del Decreto Reglamentario 2232 de 1995 y demás disposiciones que lo modifiquen o reformen.

## TITULO V

### CAPITULO UNICO

#### **Disposiciones finales**

Artículo 45. *De la obligación de informar a autoridad competente.* Si de petición, queja o actuación se deduce responsabilidad de algún servidor público, se dará informe inmediato al funcionario competente, según el caso.

Artículo 46. *Disposiciones aplicables.* Los aspectos no contemplados en esta resolución, se regirán por las disposiciones del título primero del Código Contencioso Administrativo y demás disposiciones que lo modifiquen o reformen.

Artículo 47. *Vigencia.* La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el ***Diario Oficial***, previa revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación, y deroga la Resolución 011980 de 1998 y deja sin efectos la Resolución 2003003299 de febrero 26 de 2003 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá, D. C.

Publíquese y cúmplase.

El Director General,

Julio César Aldana Bula.