

	Actuaciones Disciplinarias	CÓDIGO	ACFT01
	Autos actuaciones disciplinarias	VERSIÓN	02
		FECHA	12/07/2024

AUTO N° 2025950010000763-7 DE 18-06-2025

NURC:	20239500114656052
RADICADO NRCD:	2401012
IMPLICADO (S):	Por determinar
QUEJOSO/INFORMANTE:	Anónimo
FECHA DEL INFORME/DENUNCIA:	17 noviembre de 2023
FECHA DE LOS HECHOS:	Por determinar
ASUNTO	Auto de Archivo NRCD 2401012
AUTO N°:	2025950010000763-7
Etapas de Instrucción Disciplinaria.	

Bogotá D.C., a los 18 días del mes de 06 de 2025

1. ASUNTO POR TRATAR

El Coordinador del Instrucción Disciplinaria de la Superintendencia Nacional de Salud, con fundamento en las disposiciones legales y de conformidad con lo establecido en los artículos 208¹ de la Ley 2094 de 2021, procede a evaluar el mérito de la investigación adelantada dentro del radicado **NRCD 2401012**.

2. COMPETENCIA

Esta Coordinación es competente para adelantar en primera instancia toda la etapa procesal de instrucción disciplinaria (indagación y/o investigación, según corresponda) de las actuaciones disciplinarias de competencia de la Oficina de Control Disciplinario Interno, e inclusive, evaluar el mérito de las actuaciones disciplinarias adelantadas, profiriendo el pliego de cargos o gestionando la citación a audiencia correspondiente u ordenando el archivo definitivo de la investigación, en virtud de lo dispuesto en los artículo 12 y 93 del Código General Disciplinario, en consonancia con el numeral 2 del artículo 42 del Decreto 1080 del 10 de Septiembre del 2021 y la Resolución No. 20229100100013256 de 2022, por medio de la cual la Superintendencia Nacional de Salud creó “(...) el Grupo Interno de Trabajo de Instrucción Disciplinaria (...)”.

3. ANTECEDENTES

Mediante queja presentada vía web el día 17 de noviembre de 2023, un anónimo informa que fue atendido por la funcionaria Angela Garzón Sierra, indicando que la atendió de forma grosera, sin cumplir con el protocolo de llamadas, además que no brinda la información necesaria para el trámite solicitado.

4. ANTECEDENTES PROCESALES

¹ **ARTÍCULO 208: Procedencia, objetivo y trámite de la indagación previa.** En caso de duda sobre la identificación o individualización del posible autor de una falta disciplinaria, se adelantará indagación previa. La indagación previa tendrá una duración de seis (6) meses y culminará con el archivo definitivo o auto de apertura de investigación. Cuando se trate de investigaciones por violación a los Derechos Humanos o al Derecho Internacional Humanitario, el término de indagación previa podrá extenderse a otros seis (6) meses. Para el adelantamiento de la indagación, el funcionario competente hará uso de los medios de prueba legalmente reconocidos. Cuando a la actuación se allegue medio probatorio que permita identificar al presunto autor, inmediatamente se deberá emitir la decisión de apertura de investigación. **PARÁGRAFO.** Si en desarrollo de la indagación previa no se logra identificar o individualizar al posible autor o se determine que no procede la investigación disciplinaria, se ordenará su archivo. Esta decisión no hará tránsito a cosa juzgada material

	Actuaciones Disciplinarias	CÓDIGO	ACFT01
	Autos actuaciones disciplinarias	VERSIÓN	02
		FECHA	12/07/2024

AUTO N° 2025950010000763-7 DE 18-06-2025

4.1. Indagación Previa

Con fundamento en la queja, mediante Auto No. 2024950010000074-7 de 23 de enero de 2024, se dispuso a adelantar Indagación Previa en averiguación de responsables.

5. RECAUDO PROBATORIO

En la etapa de indagación previa, se recaudó el material probatorio que reposa en la actuación disciplinaria y que se relaciona a continuación:

- Memorando 20249100300222211 de 09 febrero de 2024, mediante el cual la Dirección de Talento Humano, dio respuesta al requerimiento de la Coordinación del Grupo de Instrucción Disciplinaria.
- Memorando 20249400000014013 de 12 febrero de 2024, mediante el cual la Secretaría General, dio respuesta al requerimiento de la Coordinación del Grupo de Instrucción Disciplinaria.
- Memorando 20242000000014373 de 13 febrero de 2024, mediante el cual la Delegada para la Protección al Usuario, dio respuesta al requerimiento de la Coordinación del Grupo Instrucción Disciplinaria.

6. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

De conformidad con el acápite de antecedentes, la Coordinación de Instrucción Disciplinaria procede a analizar en conjunto, el material probatorio obrante en el expediente **NRCD 2401012**, para establecer si están dados los presupuestos para iniciar la etapa de investigación disciplinaria, o si por el contrario debe ordenarse la terminación de la actuación y el consecuente archivo de las diligencias, con fundamento en el artículo 90 de la Ley 1952 de 2019 que establece:

“(…) ARTÍCULO 90. TERMINACIÓN DEL PROCESO DISCIPLINARIO. En cualquier etapa de la actuación disciplinaria en que aparezca plenamente demostrado que el hecho atribuido no existió, que la conducta no está prevista en la ley como falta disciplinaria, que el disciplinado no la cometió, que existe una causal de exclusión de responsabilidad, o que la actuación no podía iniciarse o proseguirse, el funcionario del conocimiento, mediante decisión motivada, así lo declarará y ordenará el archivo definitivo de las diligencias, la que será comunicada al quejoso (…)”. Negrita propia.

Es importante precisar que, el asunto objeto de la presente indagación corresponde a las presuntas irregularidades en que pudieron haber incurrido funcionarios en averiguación, por hechos relacionados al parecer por la conducta asociada a una

	Actuaciones Disciplinarias	CÓDIGO	ACFT01
	Autos actuaciones disciplinarias	VERSIÓN	02
		FECHA	12/07/2024

AUTO N° 2025950010000763-7 DE 18-06-2025

mala atención a través del canal telefónico dispuesto por la Superintendencia Nacional de Salud, para que los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud interpongan PQRD.

Con el fin de tomar la decisión que en derecho corresponda, y teniendo en cuenta la información allegada en la queja que dio origen a la novedad disciplinaria, la Coordinación del Grupo de Instrucción Disciplinaria emitió Auto de Indagación Previa No. 2024950010000074-7 de 23 de enero de 2024.

A través de la actuación surtida, se decretó la práctica de pruebas tendientes a verificar si los hechos objeto de análisis disciplinariamente relevantes, así como identificar a los funcionarios.

Para el efecto, mediante memorando Rad No. 20242000000014373, la Delegada para la Protección al Usuario en respuesta a lo requerido por este despacho, aportó el “Manual de Protocolos de Atención”, adicional a esto, se informó que las funciones que desarrollo la servidora pública Ángela Cristina Garzón Sierra no se encuentran relacionadas con la línea de atención al público y/o call center, y que esta línea de atención es operada por un contratista externo de acuerdo con lo establecido en la orden de compra No.119853, a la fecha señalada en la queja objeto de estudio.

Por lo anterior y de acuerdo con la información recibida, la Coordinación del Grupo de Instrucción Disciplinaria pudo establecer que los hechos narrados en la queja, carecen de sustento, toda vez que, la funcionaria en cuestión no tiene funciones de atención a través de la línea de atención al público, así mismo, el anónimo no aporta o informa los medios probatorios sobre las circunstancias que rodearon el hecho eventualmente reprochable.

En consecuencia, al establecerse que los hechos atribuibles que dieron origen a la indagación no pudieron ser cometidos por la funcionaria mencionada en la queja, toda vez, que las funciones de la señora Angela Cristina Garzón Sierra, no estaban relacionas con la atención de la línea telefónica de atención al usuario y, que al tratarse de una queja anónima no fue viable su ampliación, de esta forma, una vez analizado el cúmulo de pruebas recaudadas, procede esta instancia a declarar la terminación del procedimiento, y ordenar el archivo de las diligencias, de acuerdo con las consideraciones expuestas en precedencia.

6. DECISIÓN.

En mérito de lo expuesto, el Coordinador de Instrucción Disciplinaria de la Superintendencia Nacional de Salud , en uso de las atribuciones legales conferidas, por el artículo 93 de la Ley 1952 de 2019 modificado por el artículo 14 de la Ley 2094 de 2021, en concordancia con el numeral 2 del artículo 42 del Decreto 1080 del 10 de Septiembre del 2021 y la Resolución No. 20229100100013256 de 2022 por medio de la cual la Superintendencia Nacional de Salud creó “(...) el Grupo Interno de Trabajo de Instrucción Disciplinaria (...)”,

	Actuaciones Disciplinarias	CÓDIGO	ACFT01
	Autos actuaciones disciplinarias	VERSIÓN	02
		FECHA	12/07/2024

AUTO N° 2025950010000763-7 DE 18-06-2025

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ORDENAR la **TERMINACIÓN** de la actuación disciplinaria adelantada dentro del radicado **NRCD 2401012**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente Auto. En consecuencia, disponer el **ARCHIVO DEFINITIVO** del expediente.

ARTÍCULO SEGUNDO: La presente decisión no se comunica en los términos previstos en el Código General Disciplinario, toda vez que la actuación inició con fundamento en un escrito anónimo, no obstante, se procederá a publicar en la página web www.supersalud.gov.co, en razón al principio de transparencia y publicidad de las actuaciones adelantadas por este Despacho.

ARTÍCULO TERCERO: Comuníquese esta decisión a la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con lo señalado en el numeral 1 del artículo 5 de la Resolución No. 456 del 14 de septiembre de 2017.

ARTÍCULO CUARTO: Cumplido lo anterior y en firme la presente decisión, líbrense las comunicaciones respectivas, háganse las anotaciones de rigor y archívese la actuación administrativa.

Bogotá D.C., a los 18 días del mes 06 de 2025.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado electrónicamente por: Camilo Andres Piedrahita Perez

Camilo Andres Piedrahita Perez
Coordinador Grupo de Instrucción Disciplinaria
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Proyectó: David Ricardo Vera Meneses
Revisado: Luis Alberto Rubiano Molina