

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

AUTO N° 2025950010000293-7 DE 03-03-2025

NURC:	20259500102575352
RADICADO NRCD:	2503005
IMPLICADO (S):	Por establecer
QUEJOSO/INFORMANTE:	Anónimo
FECHA DEL INFORME/DENUNCIA:	10 de febrero de 2025
FECHA DE LOS HECHOS:	10 de febrero de 2025
ASUNTO	Auto Inhibitorio NRCD 2503005 NURC 20259500102575352 (Queja)
AUTO N°:	2025950010000293-7
Etapas de Instrucción Disciplinaria.	

Bogotá D.C., a los 03 días del mes de 03 de 2025.

1. OBJETO DEL PRONUNCIAMIENTO

Procede el Despacho a evaluar la queja radicada con el número 20259500102575352, del 10 de febrero de 2025, presentada por ANÓNIMO, al tenor de lo establecido en el artículo 209 de la Ley 1952 de 2019- Código General Disciplinario.

2. COMPETENCIA

Esta Coordinación es competencia adelantar en primera instancia toda la etapa procesal de instrucción disciplinaria 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 artículos 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

A través de radicado 20259500102575352, del 10 de febrero de 2025, se remite a la Coordinación de Instrucción Disciplinaria de la Superintendencia Nacional de Salud, queja mediante la cual un ANÓNIMO, ha manifestado lo siguiente:

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

AUTO N° 2025950010000293-7 DE 03-03-2025

“(…) La presente es para colocar una queja, hoy 10/02/2025 , Asistí a la Casa del Consumidor servicio gratuito en la ciudad de Villavicencio para solicitar el servicio de salud por el cual la EPS SANITAS me ha estado negando la continuidad del servicio medico en la Clínica Colombia, en la ciudad de Bogotá. Al llegar en horario laboral a la oficina del CASA DEL CONSUMIDOR la funcionaria XIOMARA URIBE, la persona recepciona las negaciones del servicio de salud, me negó el servicio, comportandose de una manera egoista, grosera y poco servicial. Sabiendo llege en horario laboral a esa oficina de la CASA DEL CONSUMIDOR, el cual el servicio es gratuito, le pedi el gran de favor me atendiera, ella lo nego sin argumentos validos, debido atendio a varia gente sin ficha a mi excluyo del servicio el dia de hoy 10/02/2025. (...)”

4. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

El proceso disciplinario es la facultad que tiene el Estado para sancionar conductas contrarias al ordenamiento jurídico cometidas por los servidores públicos quienes ejercen y deben ser garantes del correcto cumplimiento de la función administrativa.

En ese sentido, dentro de su finalidad se encuentran la efectividad del derecho sustantivo y la búsqueda de la verdad material, como se establece en el artículo 11 de la Ley 1952 de 2019 - Código general disciplinario, modificado por la Ley 2094 de 2021, a saber:

“ARTÍCULO 11. Fines del proceso disciplinario. Las finalidades del proceso son la prevalencia de la justicia, la efectividad del derecho sustantivo, la búsqueda de la verdad material y el cumplimiento de los derechos y garantías debidos a las personas que en el intervienen”.

Así, durante todas las etapas y aún antes de dar inicio a la actuación disciplinaria como tal, es decir, desde el mismo momento en que se recibe la queja o el informe que da origen a la novedad disciplinaria, se debe realizar un primer análisis de los hechos puestos en conocimiento, con el fin de determinar su precisión y credibilidad acompañado del elemento del fundamento, y así establecer si se está ante la posible comisión de una falta disciplinaria, como lo precisó la decisión del Consejo Superior de la Judicatura, Sala Disciplinaria, de fecha 28 de mayo de 1998 MP Edgardo Maya Villazón:

“El fundamento exigido a la queja tiene que ver con el motivo sobre el cual se estructura el fin último de la acción disciplinaria,

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

AUTO N° 2025950010000293-7 DE 03-03-2025

esto es, garantizar el cumplimiento de los fines y funciones del Estado, por lo que el examen de tal exigencia gira en torno al supuesto de que los funcionarios son responsables por infringir la Constitución y las leyes, por la omisión y extralimitación de sus funciones, siendo únicamente por dichos motivos procedente el cuestionamiento disciplinario”

De acuerdo con lo anterior, procede esta Coordinación de Instrucción Disciplinaria a establecer si por los hechos narrados en el escrito de queja, debe iniciarse actuación disciplinaria o si por el contrario debe adoptarse una decisión inhibitoria.

En los hechos relatados en la queja, se manifiesta inconformidad con la atención suministrada por la agente de servicio XIOMARA URIBE en la Casa del Consumidor, en la ciudad de Villavicencio al no atender de forma correcta al público.

Mediante radicado 2025950010001503, esta Coordinación, solicitó información sobre la agente de servicio mencionada en el acápite anterior a la Delegada para la Protección al Usuario, la cual, a través de memorando 2025000000017323 dio respuesta, informando que la señora Yubisleyn Xiomara Uribe Castillo, fue contratada como agente técnico por parte del contratista del centro de contacto.

Por otro lado, la carga de capacitar a los funcionarios de la Superintendencia Nacional de Salud (SNS) recae principalmente en la propia entidad. Sin embargo, también existen otras instancias y entidades que pueden contribuir a la capacitación de los funcionarios de la SNS.

Entre las responsables de la capacitación se encuentran:

- La Superintendencia Nacional de Salud (SNS) misma, a través de su unidad de capacitación y desarrollo.
- El Ministerio de Salud y Protección Social, que puede brindar apoyo y orientación en la capacitación de los funcionarios de la SNS.
- La Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), que ofrece programas de capacitación y formación para funcionarios públicos.
- El Instituto Nacional de Salud (INS), que puede brindar apoyo en la capacitación de los funcionarios de la SNS en temas específicos relacionados con la salud.

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

AUTO N° 2025950010000293-7 DE 03-03-2025

La ley 87 de 1993 establece que los servidores públicos tienen derecho y deber de recibir capacitación y formación para mejorar su desempeño y desarrollar sus competencias.

Por todo lo anterior, esta coordinación de instrucción disciplinaria considera que no hay mérito para iniciar una actuación disciplinaria, pues del examen de la queja se concluye que carece de fundamento mínimo que permita o motive el ejercicio de una actuación disciplinaria posterior, maxime cuando se pudo conocer, que la gestión fue adelantada no por un servidor público de la entidad, sino por un agente externo, por lo que se procederá a remitir la queja y la presente determinación a la Delegada de Protección al Usuario, con el fin que adopte las actuaciones administrativas que correspondan, como se detallará a continuación en el acápite correspondiente.

En cuanto a la decisión inhibitoria, el artículo 209 de la Ley 1952 de 2019 dispuso:

“ARTÍCULO 209. Decisión inhibitoria. Cuando la información o queja sea manifiestamente temeraria o se refiera a hechos disciplinariamente irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera absolutamente inconcreta o difusa, o cuando la acción no puede iniciarse, el funcionario de plano se inhibirá de iniciar actuación alguna. Contra esta decisión no procede recurso”. Subrayado propio.

Sin embargo, es necesario precisar que esta decisión inhibitoria no hace tránsito a cosa juzgada tal y como lo prevé el artículo 16 del C.G.D., estando entonces facultada esta Coordinación para iniciar la actuación disciplinaria respectiva por estos mismos hechos, si fueren nuevamente denunciados, siempre y cuando las circunstancias a valorar sean diferentes a las examinadas en estas diligencias y se presenten medios probatorios que permitan establecer de manera sumaria la ocurrencia de una conducta con relevancia disciplinaria.

5. TRASLADO POR COMPETENCIA

En razón los hechos relacionados en la queja con radicado NURC 20259500102575352, tendrían relación con posibles conductas cometida al parecer por un agente de atención al público de la empresa ETB Outsourcing, en lo relacionado con la orientación correspondiente a todos los usuarios, quien presta servicios a la Superintendencia Nacional de Salud en atención de las líneas telefónicas y atención presencial a los usuarios de servicios en salud, se dará traslado a la Superintendencia

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

AUTO N° 2025950010000293-7 DE 03-03-2025

Delegada para la Protección al Usuario, quien ejerce la supervisión del contrato a fin de que apliquen las actuaciones necesarias en el marco del contrato de outsourcing.

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 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* (...)”,

RESUELVE

PRIMERO: INHIBIRSE de iniciar actuación disciplinaria frente a la queja radicada con el número NURC 20259500102575352, que da origen al expediente NRCD 2503005, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: TRASLADAR las presentes diligencias a la Superintendencia Delgada para la Protección al Usuario de conformidad a la parte motiva de la presente providencia.

TERCERO: Al tratarse de una queja ANÓNIMA y no existir datos de notificación del quejoso (correo electrónico – Dirección de domicilio o residencia) **NO ES POSIBLE COMUNICAR** la presente providencia.

CUARTO: Ordenar el archivo de las presentes diligencias.

Bogotá D.C. , a los 03 días del mes 03 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
Revisó:
Aprobó: Camilo Andres Piedrahita Perez