

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

AUTO N° 2024950010001232-7 DE 26-09-2024

NURC:	20249500111541172
RADICADO NRCD:	2409045
IMPLICADO (S):	Por determinar
QUEJOSO/INFORMANTE:	anónimo
FECHA DEL INFORME/DENUNCIA:	09 de Septiembre del 2024
FECHA DE LOS HECHOS:	Por determinar
ASUNTO	Auto inhibitorio NRCD 2409045 NURC 20249500111541172 (Queja)
AUTO N°:	2024950010001232-7
Etapas de Instrucción Disciplinaria.	

Bogotá D.C., a los 26 días del mes de 09 de 2024.

1. OBJETO DEL PRONUNCIAMIENTO

Procede el Despacho a evaluar una queja al tenor de lo establecido en el artículo 209 de la Ley 1952 de 2019, modificado por el artículo 34 de la Ley 2094 de 2021 - Código General del Disciplinario.

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

3.1. En queja de 24 de Agosto de 2024 remitida vía Web por un anónimo radicada bajo el numero 20249500111541172 dirigida ante la Superintendencia Nacional de Salud, se manifestó lo siguiente:

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

AUTO N° 2024950010001232-7 DE 26-09-2024

“(…) La señora RUBIELA ANDREA CHINGATE del chat, me dejo hablando sola, es una mal educada, me dejo de responder en el chat desde las 10 y un minuto y son las 10 y 45 y ni si quiera se digna a responder, no se que clase de personas contratan allá, gente sin educación que no les importa dejar hablando sola una persona que necesita solución, quiero ponerle la queja por su mala educación, mal servicio y falta de respeto conmigo, espero que hagan sus respectivas acciones correspondientes! que respete! (…)”

3.2. Por lo anterior en comunicación Radicación 20249500100090403 de 9 de Septiembre de 2024, esta Coordinación requirió ante la Delegada para la Protección al Usuario, con el objetivo que indicara si por parte del operador del CALL CENTER se reportó anomalía alguna relacionada con la atención de usuarios a través de la línea de atención chat, asimismo, si la señora RUBIELA ANDREA CHINGATE labora al servicio de dicho contratista, y caso afirmativo, se hiciera el traslado de copia de la comunicación, a efectos de hacer conocer su contenido al mismo para que adelante las acciones correccionales a que haya lugar

3.3. En respuesta a través de radicación de 20242000000095263 de 20 de Septiembre de 2024, la Delegada para la protección al Usuario manifestó que una vez revisados los sistemas de información, la señora Rubiela Andrea Chingate se encuentra actualmente vinculada como agente activa del contratista mencionado. Sin embargo, hasta la fecha, no se ha reportado ninguna novedad o anomalía en relación con su desempeño en la atención a los usuarios a través de la línea de atención chat, así como también el hecho que la agente Rubiela Andrea Chingate no estuvo involucrada en la gestión de las reclamaciones presentadas por el usuario mencionado en la comunicación.

4. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO.

Evaluación de la queja

El Proceso disciplinario constituye una herramienta que contribuye a garantizar que el ejercicio de la función administrativa se cumpla conforme a principios constitucionales como la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia; finalidad que se cumple a partir de un examen eminentemente funcional que se ejerce sobre las personas encargadas de desarrollar las actividades de la administración, razón por la cual el legislador previó un amplio catálogo de deberes, prohibiciones y faltas que rigen el ejercicio de la función pública, principalmente contenidos en la Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021.

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

AUTO N° 2024950010001232-7 DE 26-09-2024

En tal sentido, el ejercicio de la acción disciplinaria se justifica al menor indicio de afectación de dichos preceptos, lo cual, conforme al artículo 86 ibidem, puede iniciarse y adelantarse de oficio, o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona.

Sin embargo, el artículo 209 del Código General Disciplinario, prevé que:

“(...) 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, el funcionario de plano se inhibirá de iniciar actuación alguna. Contra esta decisión no procede recurso (...)”.

Señalando lo pertinente, la Coordinación de Instrucción Disciplinaria de la Superintendencia Nacional de Salud, advierte de la lectura del escrito de queja, origen del presente pronunciamiento corresponde mas a un juicio de valor, o apreciación subjetiva acerca de la calidad del servicio prestado en la línea de atención, que en un hecho puntual que implique desatención o falta al deber de parte de quien tuvo a cargo dicha responsabilidad.

Así las cosas, a, esta Coordinación no le resta más que inhibirse de continuar con la acción disciplinaria al ser hechos presentados en forma absolutamente inconcreta y difusa, toda vez el escrito de queja no especifica que tipo de reclamo fue dejado de atender por funcionarios pertenecientes a la entidad; así como tampoco un número de radicación que permitiese establecer con certeza tanto la trazabilidad como quienes intervinieron dentro del trámite, y menos que la reclamación del usuario hubiere sido atendido por la señora Rubiela Chingate, por lo que de los antecedentes descritos anteriormente, no se infiere una conducta u omisión concreta, clara o precisa que amerite alguna apreciación de carácter disciplinario, que permita vincular algún tipo de actuación disciplinaria.

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

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

AUTO N° 2024950010001232-7 DE 26-09-2024

inhibirá de iniciar actuación alguna. Contra esta decisión no procede recurso". Subrayado propio.

No obstante, 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 de Instrucción Disciplinaria para iniciar una investigación 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.

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

ARTÍCULO PRIMERO: INHIBIRSE de iniciar actuación disciplinaria frente a la queja radicado No. 20249500111541172 que da origen al expediente **NRCD 2409045**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

ARTICULO SEGUNDO: No comunicar la presente decisión por tratarse de quejoso anónimo sin dirección de contacto.

TERCERO: Ordenar el archivo de las presentes diligencias.

Bogotá D.C., a los 26 días del mes 09 de 2024.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado electrónicamente por: Camilo Andres Piedrahita Perez
Camilo Andres Piedrahita Perez
**COORDINADOR GRUPO DE INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD**

Proyectó: Carlos Hernando Garcia.
Revisó: Camilo Andres Piedrahita Perez.
Aprobó: Camilo Andres Piedrahita Perez

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

AUTO N° 2024950010001232-7 DE 26-09-2024