

RESOLUCIÓN

2024720000000374-6 DE 26 - 01 - 2024

*POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA
SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD
SANITAS S.A.S*

SIAD No. 7000202300116

EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS (E)

En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por las Leyes 100 de 1993, 1122 de 2007, 1438 de 2011 y 1949 de 2019; el Decreto 1080 de 2021; las Resoluciones SNS 1650 de 2014 y 2023910010007863-6 del 17 de octubre de 2023, y demás normas concordantes y complementarias, y

CONSIDERANDO

1. COMPETENCIA:

Que los artículos 48 y 49 de la Constitución Política de Colombia, establecen que la Seguridad Social y la atención en salud son servicios públicos que se prestan bajo la dirección, coordinación y control del Estado.

Que la Ley 1751 de 2015, *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones”*, establece en su artículo 2º que el derecho a la salud es de carácter fundamental y autónomo y, que de conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política, el derecho a la salud se suministra a través de la prestación de un servicio público esencial obligatorio, ejecutado bajo la indelegable dirección, supervisión, organización, regulación, coordinación y control por parte del Estado.

Que el artículo 230 de la Ley 100 de 1993, *“Por la cual se instaure el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones”* establece que la Superintendencia nacional de Salud, podrá imponer multas, previa solicitud de explicaciones cuando se desconozcan las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Que el artículo 233 de la Ley 100 de 1993 dispone que, la Superintendencia Nacional de Salud es un organismo adscrito al Ministerio de Salud con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, la cual está encargada de la Inspección, Vigilancia y Control en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Que la Ley 715 de 2001, *“Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud”*; indica en su artículo 68 que la Superintendencia Nacional de Salud es la entidad competente para realizar la Inspección, Vigilancia y Control de las normas constitucionales y

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

legales del sector salud, así como la vigilancia de los recursos del mismo.

Que la Ley 1122 de 2007 creó el Sistema de Inspección, Vigilancia y Control del Sistema General de Seguridad Social en Salud en cuya cabeza esta la Superintendencia Nacional de Salud a quien corresponderá ejercer sus funciones teniendo como base los siguientes ejes:

"(...) 1.- Financiamiento. - Su objetivo es vigilar por la eficiencia, eficacia y efectividad en la generación, flujo, administración y aplicación de los recursos del sector salud.

2. Aseguramiento. - Su objetivo es vigilar el cumplimiento de los derechos derivados de la afiliación o vinculación de la población a un plan de beneficios de salud.

3. Prestación de servicios de atención en salud pública. Su objetivo es vigilar que la prestación de los servicios de atención en salud individual y colectiva se haga en condiciones de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y estándares de calidad, en las fases de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.

4.- Atención al usuario y participación social. Su objetivo es garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como los deberes por parte de los diferentes actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud; de igual forma promocionar y desarrollar los mecanismos de participación ciudadana y de protección al usuario del servicio de salud.

5. Eje de acciones y medidas especiales. Su objetivo es adelantar los procesos de intervención forzosa administrativa para administrar o liquidar las entidades vigiladas que cumplen funciones de explotación u operación de monopolios rentísticos cedidos al sector salud, Empresas Promotoras de Salud e Instituciones Prestadoras de Salud de cualquier naturaleza, así como para intervenir técnica y administrativamente las direcciones territoriales de salud. Tratándose de liquidaciones voluntarias, la Superintendencia Nacional de Salud ejercerá inspección, vigilancia y control sobre los derechos de los afiliados y los recursos del sector salud. En casos en que la Superintendencia Nacional de Salud revoque el certificado de autorización o funcionamiento que le otorgue a las Empresas Promotoras de Salud o Administradoras del Régimen Subsidiado, deberá decidir sobre su liquidación.

6. Información. Vigilar que los actores del Sistema garanticen la producción de los datos con calidad, cobertura, pertinencia, oportunidad, fluidez y transparencia. 7. Focalización de los subsidios en salud. Vigilar que se cumplan los criterios para la determinación, identificación y selección de beneficiarios y la aplicación del gasto social en salud por parte de las entidades territoriales".

Que el artículo 39 de la citada ley, fija los objetivos de la Superintendencia Nacional de Salud, así:

"Artículo 39º.- Objetivos de la Superintendencia Nacional de Salud. La Superintendencia Nacional de Salud, en ejercicio de sus atribuciones de inspección, vigilancia y control, desarrollará, además de los señalados en otras disposiciones, los siguientes objetivos:

(...) b. Exigir la observancia de los principios y fundamentos del servicio público esencial de Seguridad Social en Salud.

c. Vigilar el cumplimiento de las normas que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud y promover el mejoramiento integral del mismo.

d. Proteger los derechos de los usuarios, en especial, su derecho al aseguramiento y al acceso al servicio de atención en salud, individual y colectiva, en condiciones de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y estándares de calidad en las fases de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación en salud.

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

e. Velar porque la prestación de los servicios de salud se realice sin ningún tipo de presión o condicionamiento frente a los profesionales de la medicina y las instituciones prestadoras de salud.

f. Velar por la eficiencia en la generación, recaudo, flujo, administración, custodia y aplicación de los recursos con destino a la prestación de los servicios de salud (...)."

Que el artículo 40 ibidem señala que además de las funciones y facultades establecidas en otras disposiciones, corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud sancionar en el ámbito de su competencia y denunciar ante las instancias competentes, las posibles irregularidades que se puedan estar cometiendo en el Sistema General de Seguridad Social de Salud.

Que la Ley 1438 de 2011, mediante la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud, en su artículo 121 identifica los sujetos de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud, en los siguientes términos:

"ARTÍCULO 121. SUJETOS DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD. Serán sujetos de inspección, vigilancia y control integral de la Superintendencia Nacional de Salud:

121.1 Las Entidades Promotoras de Salud del Régimen Contributivo y Subsidiado, las Empresas Solidarias, las Asociaciones Mutuales en sus actividades de Salud, las Cajas de Compensación Familiar en sus actividades de salud, las actividades de salud que realizan las aseguradoras, las Entidades que administren planes adicionales de salud, las entidades obligadas a compensar, las entidades adaptadas de Salud, las administradoras de riesgos profesionales en sus actividades de salud. Las entidades pertenecientes al régimen de excepción de salud y las universidades en sus actividades de salud, sin perjuicio de las competencias de la Superintendencia de Subsidio Familiar.

(...).".

Que el artículo 4º de la Ley 1949 de 2019 adicionó el artículo 130A al Título VII de la ley 1438 de 2011, disponiendo que sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 121 de la Ley 1438 de 2011, serán sujetos de las sanciones administrativas que imponga la Superintendencia Nacional de Salud, entre otros, los siguientes:

"Las personas jurídicas sujetas a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud.

Los representantes legales de las entidades públicas y privadas, directores o secretarios de salud o quienes hagan sus veces, jefes de presupuesto, los revisores fiscales, tesoreros y demás funcionarios responsables de la administración y manejo de los recursos del sector salud en las entidades territoriales, funcionarios y empleados del sector público y particulares que cumplan funciones públicas de forma permanente o transitoria (...).".

Que, el artículo 1º de la Ley 1949 de 2019, publicada en el Diario Oficial el 8 de enero de 2019, fija en su objeto y alcance el fortalecimiento de la capacidad institucional de la Superintendencia Nacional de Salud en materia sancionatoria.

Que en aplicación a lo dispuesto por el artículo 10º de la Resolución SNS 1650 de 2014, en el evento de ser demostrada la conducta endilgada en el presente expediente, la Superintendencia Nacional de Salud acorde con el artículo 131 de la Ley 1438 de 2011, modificado por el artículo 2º de la Ley 1949 de 2019, en ejercicio

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

de la función de control y en desarrollo del procedimiento administrativo sancionatorio, podrá imponer las siguientes sanciones:

“Artículo 131. Tipos de sanciones administrativas. En ejercicio de la función de control sancionatorio y en desarrollo del procedimiento que para el efecto se haya previsto, la Superintendencia Nacional de Salud podrá imponer las siguientes sanciones:

1. Amonestación escrita.

2. Multas entre doscientos (200) y hasta ocho mil (8.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes para personas jurídicas, y entre (50) y hasta (2.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes para las personas naturales.

3. Multas sucesivas, para las personas jurídicas de hasta tres mil (3.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, y para el caso de las personas naturales de hasta trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes, cuando en un acto administrativo de la Superintendencia Nacional de Salud se imponga una obligación no dineraria y no se cumpla en el término concedido.

4. Revocatoria total o parcial de la autorización de funcionamiento, suspensión del certificado de autorización y/o el cierre temporal o definitivo de uno o varios servicios, en los eventos en que resulte procedente.

5. Remoción de representantes legales y/o revisores fiscales en los eventos en que se compruebe que autorizó, ejecutó o toleró con dolo o culpa grave conductas violatorias de las normas del Sistema de Seguridad Social en Salud”.

Que mediante el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019, se dispuso que «(...) todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.»

Que el citado artículo fue reglamentado por el Decreto 1094 de 3 de agosto de 2020 en cuanto a aplicar un procedimiento de aproximaciones, para efectos de establecer la tarifa final en UVT, de modo tal que, resulte definida en números enteros.

Que la Superintendencia Nacional de Salud en cumplimiento de lo anterior, según la Resolución Número 2022920050000322-6 de 2022, definió que todas las multas impuestas, las cuales actualmente se establecen con base en el salario mínimo mensual legal vigente (SMLMV), deben calcularse con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT).

Que el numeral 2° del artículo 32 del Decreto 1080 del 10 de septiembre de 2021¹, “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia Nacional de Salud”, dispone que es función del Despacho del Superintendente Delegado para Investigaciones Administrativas “Dirigir y ejercer la función de control, e implementar los mecanismos necesarios para su ejercicio”.

Que, en consonancia con lo anterior, el numeral 3° de la referida norma establece como función del Despacho del Superintendente Delegado para Investigaciones Administrativas, la de “Iniciar y decidir las investigaciones administrativas cuando en ejercicio de las actividades de inspección y vigilancia se evidencien asuntos que

¹ Art. 43 Deroga Decreto 2462 de 2013 (“Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia Nacional de Salud.”)

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

puedan constituir infracciones al Sistema de Seguridad Social en Salud, por parte de los sujetos vigilados”.

Que la Resolución SNS N°. 1650 de 2014, adicionada por la Resolución SNS N°. 2105 del mismo año, desarrolla el procedimiento administrativo sancionatorio de la Superintendencia Nacional de Salud previsto en el artículo 128 de la Ley 1438 de 2011. En los aspectos no contemplados, se observarán las disposiciones contempladas en la Ley 1437 de 2011, conforme lo prescribe el artículo 18 de la citada resolución.

Que, teniendo en cuenta que los hechos objeto de la presente investigación ocurrieron con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley 1949 de 2019, la presente investigación administrativa se rige por lo dispuesto en esta.

Que mediante 2024910010000047-6 de 09 de enero de 2024 “Por la cual se efectúa un encargo en un empleo” el Superintendente Nacional de Salud ordenó encargar, a partir del día el 9 de enero de 2024 y hasta el 29 del mismo, al funcionario CARLOS ANDRÉS RINCÓN GUERRERO, como SUPERINTENDENTE DELEGADO CÓDIGO 0110 GRADO 23, ubicado en el Despacho del Superintendente Delegado de Investigaciones Administrativas.

Que, por lo anteriormente expuesto, el Superintendente Delegado para Investigaciones Administrativas (e) es competente para expedir el presente acto administrativo.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta Delegatura es competente para tomar una decisión de fondo en primera instancia dentro de la actuación administrativa adelantada en contra del **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS - E.P.S. SANITAS S.A.S.**

2. ANTECEDENTES

2.1 Que durante los años 2019 a 2022, se presentaron peticiones, quejas y reclamos (PQR) ante la Superintendencia Nacional de Salud en contra de **E.P.S SANTIAS S.A.S.**, algunas de las cuales fueron marcadas con riesgo de vida y otras se tomaron como de carácter regular. Según la circular única de la Superintendencia Nacional de Salud, modificada por la circular 08 de 2018 las primeras debían resolverse en un término máximo de dos (2) días hábiles desde el traslado y las segundas cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de radicación.

2.2 La Superintendencia delegada para la protección del usuario de la Superintendencia Nacional de Salud, mediante el oficio N°. 20222000000801811 del 16 de junio de 2022 requirió a la **EPS SANITAS S.A.S.** para que diera solución de fondo a las 2.173 PQR con “riesgo de vida y “regulares” radicadas entre los años 2019 y 2022 que a 8 de junio y a 15 de junio de 2022 respectivamente, se encontraba en estado “abierta” o en “pendiente avance” e informará a este ente de supervisión, por medio el aplicativo PQRD dispuesto para tal fin, de manera clara y con los respectivos soportes, sobre la gestión adelantada frente a cada caso. Para tal efecto, la referida dependencia remitió la base de datos con la relación de las PQRD y le concedió la vigilada hasta el 30 de junio de 2022.

2.3 La dirección de inspección y vigilancia protección al usuario de la intendencia

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

delegado para la protección al usuario de la Superintendencia Nacional de Salud y su seguimiento del comportamiento de las PQR del periodo de 01/01/2014 al 31/05/2022 y a través de oficio N°. 2022210000815151 del 17/06/2022, requirió a la **EPS SANITAS S.A.S.** para que resolviera de forma inmediata y de fondo, mediante la prestación efectiva de los servicios de salud a los usuarios, las 1435 PQR que se encontraban abiertas y sin solución de fondo relacionadas en el archivo Excel adjunto a dicha comunicación. Para tal fin, le concedió hasta el 24 de junio de 2022.

2.4 El 21 de junio de 2022, el oficio N°. 2022210000815151 de 17 de junio de 2022 fue enviado a la **EPS SANITAS S.A.S.** a los correos electrónicos contactoatencion@EPSSANITAS.com, cfazuero@keralty.com, haospina@EPSSANITAS.com, jcaicedo@EPSSANITAS.com, nnotificacionesjudiciales@keralty.com y jdalzate@EPSSANITAS.com.

2.5 El 24 de junio de 2022 mediante escrito enviado por correo electrónico y radicado en la Superintendencia Nacional de Salud con el N°. 202229300401394862 del 28 de junio de 2022, **EPS SANITAS S.A.S.** respondió el requerimiento efectuado a través del oficio N°. 2022100000815151 del 17 de junio de 2022 indicando que esa fecha se encontraba 1091 PQR cerradas y 344 en estado gestión, aunado a esto remitió la base de datos con las PQR referenciadas.

2.6 El 28 de junio de 2022, mediante escrito enviado por correo electrónico y radicado en la Superintendencia Nacional de Salud con el N°. 202229300401414862 del 29 de junio de 2022, **EPS SANITAS S.A.S.** respondió al requerimiento efectuado a través del Oficio N°. 20222000000801811 del 16 de junio de 2022, indicando que hace fecha se encontraban 1869 casos cerrados y 304 en estado de gestión, adicionalmente remitió la base de datos con las PQRD referenciadas.

2.7 El mediante memorando N°. 20222100200063963 del 13 de Julio de 2022 la Superintendencia delegada para la protección al usuario de la Superintendencia Nacional de Salud, trasladó las presentes diligencias a la Superintendencia delegada para investigaciones administrativas, para evaluar el mérito de iniciar el procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la EPS SANITAS S.A.S. porque acordé 01 de Julio de 2022, persistían en estado abierto y sin solución de fondo 218 PQRS las cuales se discriminó en archivo Excel anexo a dicho traslado.

2.8 Conforme a lo anterior la delegada para investigaciones administrativas advierte que la EPS SANITAS S.A.S. en ciento seis (106) casos, presuntamente desconoció el término de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la radicación de la PQRS, establecido para resolver de fondo peticiones quejas reclamos relacionadas con el acceso al sistema de salud, la gestión de riesgos en salud la articulación de los servicios para acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud, la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores, y la inadecuada prestación del servicio de salud, puesto que, cómo quedó visto, a 1 de Julio de 2022 QUINCE (15) PQR se encontraban pendientes (avance) y NOVENTA Y UNP (91) en estado reabierto; es decir, no fueron resueltas oportunamente y de fondo.

2.9 Calificar que el detalle de las DOSCIENTOS DIECIOCHOS (218) PQR referenciadas en precedencia, entiéndase las marcadas con riesgo vital y las regulares, se encuentran en los archivos Excel denominado "218 PQRD trasladadas" en el CD sin foliar visible en los folios 23 y 24 del expediente.

2.10 Por consiguiente, este organismo de control en salud sostiene que la **EPS**

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

SANITAS SA, presuntamente desconoció el literal I) del artículo 10 de la Ley 1751 de 2015, así como las órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud a través de los sub numerales 3.3.1 y 3.3.2 del numeral 3.3 del capítulo primero del Título VII de la Circular Externa Número 047 del 30 de noviembre de 2007, modificado por el literal b del Numeral III de la Circular Externa 000008 del 14 de septiembre de 2018.

2.11 En ese contexto, se tiene que la **EPS SANITAS S.A.S.**, probablemente no observó las instrucciones y órdenes dadas por la Superintendencia Nacional de Salud incurriendo presumiblemente en las infracciones administrativas descritas en los numerales 8 y 17 del artículo 130 de la Ley 1438 de 2011, modificado por el artículo 3 de la Ley 1949 de 2019 el cual dispone:

“ARTÍCULO 130. INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS. La Superintendencia Nacional de Salud impondrá sanciones de acuerdo con la conducta o infracción investigada, sin perjuicio de lo dispuesto en otras disposiciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, así:

(...)

8. La violación de la normatividad vigente sobre la prestación del servicio público de salud y el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

(...)

17. Incumplir las instrucciones y órdenes impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud. (...)

2.12 Lo anterior, por cuanto, las DOSCIENTAS DIECIOCHO (218) PQR relacionadas a las visibles en las páginas precedentes no fueron resueltas de manera oportuna y de fondo, desconociendo el derecho y los usuarios consagrado en el literal I) del artículo 10 de la Ley 1571 de 2015 e inobservando las instrucciones impartidas en los subnumerales 3.3.1 y 3. 3.2 del capítulo primero del Título VII de la Circular Externa Número 047 de 30 de noviembre de 2007, modificado por el literal b del Numeral III de la Circular Externa 000008 del 14 de septiembre de 2018.

2.13 Que por medio de oficio N°.2023 9300100498841 del 28 de marzo de 2023, fue notificada mediante correo electrónico la resolución N°. 2023710000001990-6 de 2023 al correo electrónico notificacionesjudiciales@keralty.com.

3. DESCARGOS Y ALEGATOS DE CONCLUSIÓN DEL INVESTIGADO.

3.1. Descargos

Como se precisó en los antecedentes del presente documento, la Superintendencia Nacional de Salud el día **28 DE MARZO DE 2023** puso en conocimiento a **E.P.S. SANITAS S.A.S - SANITAS S.A.S** de la resolución de inicio de investigación administrativa 20237100000001990-6 de 27 de marzo de 2023. Transcurridos los cinco (5) días concedidos en dicho acto administrativo para efectos de que la entidad en comento presentara descargos, la misma no ejerció su derecho de defensa y contradicción.

Así las cosas, el 03 de abril de 2023, la entidad promotora de salud SANITAS S.A.S. mediante apoderado judicial presentó descargos frente al cargo formulado.

Indica que el hecho indicador referido no se compadece con la realidad, sosteniendo que el cargo está construido sobre el supuesto de hecho que no se encuentra

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

probado, y sin gracia de discusión la autoridad administrativa considera erróneamente que el hecho indicador sí se encuentra demostrado, el mismo no implica una conducta reprochable a la investigada en tanto que no se vulneraron los derechos fundamentales de los usuarios.

Sostiene que no fue individualizada la conducta y en tal sentido nos identifica en las circunstancias de modo tiempo y lugar a que se hace referencia y supuestamente da lugar al respectivo cargo, Implicando así una indebida subsunción de la conducta en el tipo sancionatorio ya que no se relacionan los hechos precisos e individuales que dan lugar a la imputación pues sólo se indican datos genéricos sin más detalle.

Agrega que dentro del expediente administrativo se encuentra contenido un CD sin foliar visible entre los folios 23 y 24 que según ha indicado contiene un archivo Excel denominado "218 PQRD trasladadas", el cual fue remitido hasta el día 03/04/2023 sobre las 12:00 PM, esto es faltando un día para el vencimiento del término concebido para presentar los respectivos descargos.

Refiere que no es cierto que SANITAS hubiere desconocido el término de 2 días hábiles concedido para contestar las 1:12 quejas clasificadas como riesgo vida por la autoridad administrativa, pues de conformidad al material probatorio obrante se emitió una respuesta dirigida al usuario a través de la cual se resolvió su petición de conformidad con la normatividad legal y vigente.

Señala lo anterior a excepción de 3 de las 112 PQRS señaladas que corresponden a las peticiones indicadas bajo los números 2022 2100006652732, 2022 2100006471092 y 2022 2100004641502, de las cuales las 2 primeras solicitudes por estar relacionadas con el contrato de medicina prepaga con SANITAS de los usuarios, no se gestionaron por parte de la EPS sino que se trasladaron a dicha compañía, y la tercera de las quejas identificadas no fue asignada por esa Superintendencia EPS SANITAS tal y como se evidencia en la imagen de su reporte en el aplicativo.

Arguye que la Superintendencia omitió reparar en los casos que clasificó en el acto administrativo como "pendientes de avance" y "he estado reabierto", sí tuvieron una respuesta oportuna; pero para la fecha del corte de la información mencionada por el ente de control, estaban siendo nuevamente objeto de análisis, bien sea por insistencia del usuario frente a las peticiones que fueron negadas con base en la normatividad del sistema general de seguridad social en salud, o bien por decisión de la Superintendencia en virtud del denominado criterio institucional, punto de vista que no se comparte pero se acata.

Adiciona que no es cierto que EPS SANITAS hubiere desconocido el término de 5 días hábiles concedido para contestar las CIENTO SEIS (106) quejas clasificadas como regulares pues como se advierte de las pruebas que se aportaron en este escrito en todos los casos se emitió una respuesta dirigida al usuario a través de la cual se resolvió su petición de conformidad con la normatividad legal vigente.

Manifiesta que la administración omitió reparar que unos casos que clasificó en el acto administrativo como "pendientes de avance y ha estado reabierto", sí tuvieron una respuesta oportuna pero que para la fecha de corte de la información estaban siendo nuevamente objeto de análisis bien sea por insistencia el usuario frente a las peticiones que fueron negadas con fundamento en las disposiciones del sistema general de seguridad social en salud o bien por decisión de la Superintendencia en virtud del denominado criterio institucional punto de vista que no se comparte pero se acata.

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

Expone que la Superintendencia lleva a cabo la verificación de los casos esto es el 01 de julio de 2022 en donde desconoció que la mayoría de las peticiones fue objeto de reapertura a su propio criterio lo cual implicaba la generación de una nueva respuesta que se encontraba en trámite para la mencionada fecha pero que en manera alguna podría desestimar el hecho de que si se emitió una respuesta por parte de la EPS la queja o reclamo presentado tal como se prueba con los soportes allegados.

Concluye que SANITAS dio respuesta a todas las quejas relacionadas en el acto administrativo de conformidad también al material probatorio obrante.

Destaca que la Superintendencia Nacional de Salud valoro inadecuadamente la oportunidad de las respuestas emitidas por EPS SANITAS como quiera que desconociendo las figuras que son propias de su proceso de peticiones quejas y reclamos olvidó que las quejas hayan sido respondidas oportunamente y de fondo pueden ser objeto de reapertura incluso en varias ocasiones y por ende implican la generación de una nueva contestación por parte de la EPS cada vez que se presenta dicha interacción.

Inexactitud de criterios para la reapertura de casos

Subraya que aunque la EPS no esté de acuerdo con la reapertura por considerar que ya se emitió una respuesta resolutive en aras de garantizar los derechos de los usuarios y de acatar las instrucciones impartidas por el ente de control somete este tipo de solicitudes al trámite interno establecido para efectos de obtener la respuesta que considere pertinente.

PQRS de afiliados asignados de otras EPS.

Sostiene que dentro del acto administrativo hay casos que corresponden a peticiones presentadas por afiliados que fueron asignados forzosamente por la Superintendencia Nacional de Salud con ocasión a la liquidación algunas entidades promotoras de salud. Lo anterior es importante en tanto implica una carga operacional mayor para EPA SANITAS situación que es de conocimiento de la Superintendencia Nacional de Salud y que debería tenerse en cuenta el momento de valorar la conducta que pretenden endilgar.

Casos de medicamentos desabastecidos

Pone a consideración que en ocasiones y por razones ajenas a SANITAS EPS los productos farmacéuticos se encuentran agotados en diferentes puntos de dispensación la falta de disponibilidad del medicamento en el mercado es una situación en la cual no tiene injerencia.

3.2. Alegatos de conclusión.

La Resolución 2023720000004607-6 de 19 de Julio de 2023 proferida por la Dirección de Investigaciones para Entidades de Aseguramiento en Salud en obediencia del artículo 13 de la Resolución 1650 de 2014², ordenó correr traslado al investigado por el término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de dicho acto administrativo, a fin de que presentará alegatos finales o de conclusión. Este término comenzó a contabilizarse el día 24 de julio de 2023,

² **“ARTÍCULO 13. ALEGATOS DE CONCLUSIÓN.** Vencido el periodo probatorio, las partes contarán con un término de cinco (5) días hábiles para presentar sus alegatos de conclusión. El auto por medio del cual se dé traslado para presentar alegatos de conclusión será comunicado.”

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

data en la que fue publicitada por estado la decisión³, luego el plazo finiquitó el día 31 de julio de 2023.

Que el 31 de julio de 2023 la entidad promotora de salud SANITAS S.A.S. - EPS SANITAS S.A.S. allegó memorial alegatos de conclusión respectivos. Reitera lo expuesto en los descargos, agregando que frente a los DOSCIENTOS DIECIOCHO (218) archivos, se encuentran incluidos las respuestas, los soportes de la remisión de los 2 casos que fueron trasladados a la Compañía de Medicina Prepagada Colsanitas S.A.S y la constancia de que una de las quejas no le fue asignada a esta EPS por esa Superintendencia.

4. CONSIDERACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS

4.1. Competencia

Agotadas las etapas procesales que dan plena garantía del derecho al debido proceso del **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS - E.P.S. SANITAS S.A.S - SECRETARIA DE SALUD**, procede esta Superintendencia Delegada a tomar la decisión de mérito dentro del presente procedimiento administrativo sancionatorio, precisando previamente lo siguiente:

3.3. Del autocontrol de la actuación administrativa.⁴

De manera inicial, el despacho estima necesario indicar que en ejercicio del control de legalidad que ejerce sobre sus propias actuaciones, procedió a analizar la correcta adecuación de los actos administrativos proferidos en el marco de la actuación administrativa a los principios de rango constitucional, tales como el de legalidad y tipicidad, así como la observancia del derecho fundamental al debido proceso y a las garantías que le son inherentes en cada etapa procesal surtida, como referencia y medida indispensable para resolver la investigación administrativa sancionatoria que nos ocupa, evidenciando lo siguiente:

4.1.2. Competencia

Acorde con lo establecido dentro del numeral 1° de este escrito es claro que, el desarrollo y decisión en primera instancia de los procesos administrativos sancionatorios en contra de los sujetos vigilados de la Superintendencia Nacional de Salud, semejantes al presente, son de competencia de la Delegatura para Investigaciones Administrativas, al tenor de lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 32 del Decreto 1080 del 10 de septiembre de 2021.

De otro lado, como ya fue materia de pronunciamiento, la Superintendencia Delegada para Investigaciones Administrativas mediante la 20237100000001990-6 de 27 de marzo de 2023, fijó el objeto de la actuación administrativa sancionatoria y

³ Folio 44 del Expediente.

⁴ LAVERDE ÁLVAREZ, Juan Manuel, *"Manual de procedimiento administrativo sancionatorio"*, Segunda Edición, Ed: Legis, Segunda Reimpresión, 2022, Pág. 133. "1. SANEAMIENTO DE LA ACTUACIÓN. Así como los intervinientes tuvieron la oportunidad de presentar sus alegatos, en este momento procesal l Administración analiza la manera como ha adelantado la actuación, con el fin de detectar vicios que invaliden. El artículo 41 del CPACA aplicable a la actuación sancionatoria permite sanear las irregularidades del trámite antes de que se tome la decisión. (...) Es una medida en total concordancia con el principio de eficacia, toda vez que facilita concretar la finalidad del procedimiento, esto es, adoptar la mejor decisión posible; por ello, de acuerdo con el CPACA, es un deber de la Administración sanear las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa (art. 3° - 11)

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

le señaló al **E.P.S. SANITAS S.A.S - SANITAS S.A.S.**, en forma concreta las faltas administrativas incurtidas a efectos que pudiera ejercer su derecho de defensa y contradicción, por el presunto quebrantamiento de las normas que rigen el Sistema General de Seguridad Social en Salud, concretamente por no observar las instrucciones y órdenes dadas por la Superintendencia Nacional de Salud incurriendo presumiblemente en las infracciones administrativas descritas en los numerales 8 y 17 del artículo 130 de la Ley 1438 de 2011, modificado por el artículo 3 de la Ley 1949 de 2019; lo anterior, por cuanto, las DOSCIENTAS DIECIOCHO (218) PQR relacionadas a las visibles en las páginas precedentes no fueron resueltas de manera oportuna y de fondo, desconociendo el derecho y los usuarios consagrado en el literal I) del artículo 10 de la Ley 1571 de 2015 e inobservando las instrucciones impartidas en los subnumerales 3.3.1 y 3. 3.2 del capítulo primero del Título VII de la Circular Externa Número 047 de 30 de noviembre de 2007, modificado por el literal b del Numeral III de la Circular Externa 000008 del 14 de septiembre de 2018.

Por lo anterior, la Superintendencia Nacional de Salud y en estricto cumplimiento de sus funciones, esta Delegatura es plenamente competente para adoptar la decisión frente a las conductas endilgadas a la entidad vigilada a través del cargo formulado en la Resolución 20237100000001990-6 de 27 de marzo de 2023.

4.1.2. De la legalidad de la Resolución la Resolución 20237100000001990-6 de 27 de marzo de 2023.

En el presente apartado es menester señalar que, en virtud del principio del debido proceso las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción.

En esa línea, para el examen correspondiente es necesario revisar el artículo 10° de la Resolución 001650 de 2014 *"Por la cual se desarrolla el procedimiento administrativo sancionatorio aplicable por la Superintendencia Nacional de Salud"*, en cuyo texto prevé:

"Artículo 10. Auto de iniciación. *Cuando se establezca que existe mérito para adelantar un procedimiento administrativo sancionatorio, se proferirá un auto en el que se señalarán los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso."*

A la luz de lo anterior se advierte que, al determinarse la procedencia de iniciar el procedimiento administrativo sancionatorio se proferirá un acto administrativo que contendrá **i)** hechos, **ii)** sujetos investigados, **iii)** disposiciones vulneradas; y **iv)** las sanciones o medidas procedentes.

Justamente, de la lectura del acto administrativo mencionado, se observa que los hechos que dieron lugar a la investigación administrativa de la referencia tienen origen en el seguimiento a los procesos de gestión en salud pública de **E.P.S. SANITAS S.A.S. - SANITAS S.A.S.**, cuyo resultado dejó entrever el presunto incumplimiento de lo dispuesto en el literal I) del artículo 10 de la Ley 1751 de 2015 y, los subnumerales 3.3.1 y 3.3.2 del numeral 3.3. del capítulo primero del título VII de la circular externa número 047 de 30 de noviembre de 2007, modificado por el literal b del numeral III de la circular externa 000008 del 14 de septiembre de

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

2018, toda vez que **posiblemente doscientas dieciocho 218 peticiones, quejas y reclamos -QR no fueron resueltas oportunamente y de fondo;** incurriendo presumiblemente en las conductas establecidas en los numerales 8 y 17 del artículo 130 de la Ley 1438 de 2011, modificado por el artículo 3 de la Ley 1949 de 2019. lo anterior, de acuerdo con lo señalado en el numeral 4.2 de la parte motiva la presente resolución.

De lo anterior, se observa una individualización concreta, congruente y cronológica de los hechos, acatándose de esta manera el requisito estipulado en el citado artículo 10° de la Resolución 1650 de 2014.

De igual forma, el referenciado acto administrativo identifica e individualiza al sujeto investigado, esto es, a **E.P.S. SANITAS S.A.S - SANITAS S.A.S** identificada con **NIT. 800.251.440-6**, con dirección de notificación son las siguientes: i) Ac 100 N°. 11B - 95 en la ciudad de Bogotá D.C. y ii) correo electrónico: notificajudiciales@keralty.com, como se observa en el numeral 2° del mencionado acto de apertura de investigación

Ahora bien, la norma en precedencia, también precisa que se deben señalar las sanciones o medidas procedentes, y la resolución de iniciación 20237100000001990-6 **de** 27 de marzo de 2023 cumple con tal precepto, a folio 48 reverso del Expediente.

Continuando con el estudio de legalidad de las actuaciones procesales surtidas hasta el momento, el turno es para el requisito correspondiente a las disposiciones vulneradas que debe contener el acto administrativo objeto de evaluación, se evidencia que en la parte motiva y resolutive se indicó la normatividad del Sistema General de Seguridad Social en Salud presuntamente quebrantada con ocasión de las conductas identificadas durante la ejecución de actividades de inspección y vigilancia sobre la entidad territorial.

Bajo este entendido, es necesario precisar que esta Delegatura para Investigaciones Administrativas en la expedición de la resolución que se analiza, acató y respetó los principios que rigen las actuaciones administrativas sancionadas y los derechos que le asisten a la entidad territorial investigada, puesto que cumplieron con los requisitos para su expedición y validez, sumada a la presunción de legalidad de la que está revestida.

Igualmente, en cumplimiento de los requisitos analizados, observa este despacho que, en el acto de apertura, se realizó un adecuado análisis de procedencia para ordenar la iniciación de este procedimiento administrativo sancionatorio, el cual contó con la existencia de elementos probatorios que permitieron deducir una presunta responsabilidad administrativa de la entidad vigilada, la cual se espera demostrar o desvirtuar a través del estudio que se haga de todo el material probatorio obrante en el expediente administrativo y que servirá de base para el pronunciamiento de fondo.

4.1.3. Respecto del proceso de notificación hasta este punto de la investigación

Teniendo en cuenta que mediante la Resolución 20227300000007421-6 del 20 de octubre de 2022 este despacho ordenó la apertura de investigación administrativa en contra del **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS - E.P.S. SANITAS S.A.S - SECRETARIA DE SALUD**, se tiene que mediante oficio

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

20229300101514131 del 1 de noviembre de 2022⁵ se remitió copia magnética del citado acto administrativo al correo electrónico notificacionjudicial@hatonuevo-laguajira.gov.co con el propósito de surtir la notificación por aviso. Dicha notificación quedó efectuada el 2 de noviembre de 2022, de conformidad con lo certificado por la empresa Gestión de Seguridad Electrónica⁶.

Seguidamente, la Dirección de Investigaciones para Operadores Logísticos, Gestores Farmacéuticos, Entes Territoriales, Generadores, Recaudadores y Administradores de Recursos entonces Superintendencia Delegada de Procesos Administrativos, mediante la Resolución 2023730000001209-6 del 21 de febrero de 2023, corrió traslado para alegar de conclusión, acto administrativo notificado por estado 000022 del 27 de marzo de 2023⁷.

Por lo anterior, la entidad investigada contó con la oportunidad para defenderse, solicitar, aportar pruebas y controvertir las que obran en el expediente administrativo, en virtud del derecho a la defensa y contradicción que le asiste a la encartada.

En este estado de las diligencias, no se observa irregularidad alguna que pudiera viciar los efectos jurídicos de esta decisión.

4.1.4. Caducidad de la facultad sancionatoria

Respecto a la caducidad de la facultad sancionatoria la doctrina ha señalado que *“en aras de la seguridad jurídica, el Estado tiene un límite para ejercer el ius puniendi, fuera del cual las autoridades públicas no pueden iniciarlo o proseguirlo, pues de lo contrario, incurren en falta de competencia por razón del tiempo y violación del artículo 121 de la Carta Política al ejercer funciones que ya no le están adscritas por vencimiento de términos”*⁸.

Antes de adentrarse en la forma de contabilizar la caducidad, resulta relevante definirla de acuerdo con lo que la jurisprudencia ha indicado para el efecto, ya que para la Corte Constitucional la obligación de adelantar los procesos de toda clase sin dilaciones debe traducirse en la garantía de establecer un término de caducidad en materia administrativa sancionadora.

Así, esta Corporación señaló Sentencia C-410 de 2010 con relación a la caducidad de la facultad sancionatoria lo siguiente:

“La obligación de adelantar las investigaciones sin dilaciones injustificadas, como parte del debido proceso, se aplica a toda clase de actuaciones, por lo que la justicia impartida con prontitud y eficacia no sólo debe operar en los procesos penales -criminales-, sino en los de todo orden, administrativos, contravencionales, disciplinarios, policivos, etc., de forma tal que la potestad sancionatoria no quede indefinidamente abierta, y su limitación en el tiempo con el señalamiento de un plazo de caducidad para la misma, constituye una garantía para la efectividad de los principios constitucionales de seguridad jurídica y prevalencia del interés general, además de cumplir con el cometido de evitar la paralización del proceso administrativo y, por ende, garantizar la eficiencia de la administración”.

⁵ Folios 33 del Expediente.

⁶ Folio 33 reverso y 34 del Expediente.

⁷ Folio 44 del Expediente.

⁸ OSSA ARBELÁEZ, Jaime. Derecho Administrativo Sancionador. Legis. Edición 2.000, pág. 598.

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

En estos términos, de conformidad con las normas que regulan la materia, en las investigaciones administrativas iniciadas a la luz de la Ley 1949 de 2019, la facultad sancionatoria de esta Superintendencia **caduca a los cinco (5) años de ocurrido el hecho, la conducta u omisión** que pueda dar lugar a la imposición de una sanción. Así mismo, durante la ejecución del término mencionado, el acto administrativo que impone la sanción debe haber sido expedido y, además, **notificado**, por parte de la autoridad competente.

En otras palabras, a la Administración se le confiere un plazo perentorio para instruir el expediente sancionatorio y tomar la decisión, ya sea disponer el archivo de la investigación o imponer la sanción que corresponda a la infracción, lo que conlleva un derecho para el investigado, que es la fijación de término específico dentro del cual la administración podrá sancionarle.

En este sentido, en el caso que nos ocupa, para efectos de establecer la existencia del fenómeno de la caducidad, nos corresponde determinar las fechas en que la parte investigada presuntamente incurrió en las conductas endilgadas mediante los cargos formulados en su contra por incumplimiento delo dispuesto en el literal I) del artículo 10 de la Ley 1751 de 2015 y, los subnumerales 3.3.1 y 3.3.2 del numeral 3.3. del del capítulo primero del título VII de la circular externa número 047 de 30 de noviembre de 2007, modificado por el literal b del numeral III de la circular externa 000008 del 14 de septiembre de 2018, toda vez que **posiblemente doscientas dieciocho 218 peticiones, quejas y reclamos -QR no fueron resueltas oportunamente y de fondo;** incurriendo presumiblemente en las conductas establecidas en los numerales 8 y 17 del artículo 130 de la Ley 1438 de 2011, modificado por el artículo 3 de la Ley 1949 de 2019.lo anterior, de acuerdo con lo señalado en el numeral 4.2 de la parte motiva la presente resolución.

Así las cosas, desde que la entidad promotora de salud presuntamente incurrió en las conductas infractoras, hasta el momento en que se profiere el presente acto administrativo y se notifica, no han pasado más de los cinco (5) años establecidos en el artículo 130b de la Ley 1949 de 2019 para que la Superintendencia Nacional de Salud deje de ejercer su potestad sancionatoria, la cual caduca el 19 de noviembre de 2024, razón por la cual, considera esta Superintendencia Delegada que a la fecha aún conserva la competencia para resolver la presente actuación administrativa, respecto del cargo único formulado en su contra, conforme al análisis que se realizará a continuación.

4.2. Análisis del caso concreto

Este Despacho procede a efectuar el estudio de fondo del cargo único formulado a **E.P.S. SANITAS S.A.S. - SANITAS S.A.S.** en la Resolución 20237100000001990-6 de 27 de marzo de 2023.

i) Individualización de la persona natural o jurídica a sancionar⁹:

La Superintendencia Delegada para Investigaciones Administrativas inició Procedimiento Administrativo Sancionatorio - PAS en contra del **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S - E.P.S. SANITAS S.A.S**, identificada con **NIT. 800.251.440-6** con direcciones física y electrónica para efectos de

⁹ LAVERDE ÁLVAREZ, Juan Manuel, “Manual de procedimiento administrativo sancionatorio”, Segunda Edición, Ed: Legis, Segunda Reimpresión, 2022, Pág. 136. “2.3. Juicio de imputabilidad. Cuando el numeral 1° del artículo 49 obliga a individualizar la persona natural o jurídica a sanciona no solo se refiere, como es obvio, a identificar al sujeto, sino a exigir un juicio de imputabilidad”

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

notificación son las siguientes: i) Ac 100 N.º 11B - 95 en la ciudad de Bogotá D.C. y correo electrónico notificajudiciales@keralty.com

ii) Tipicidad y adecuación típica de la conducta¹⁰:

El Despacho considera relevante indicar que el principio de tipicidad se deriva del de legalidad establecido en el artículo 29 de la Constitución Política conforme al cual “...Nadie podrá ser juzgado sino conforme a las leyes preexistentes al acto que se le imputa.” y se contrae a que tanto la conducta sancionable o reprochable como la sanción a imponer deben estar previamente establecidas en una norma con fuerza material de ley. No obstante, en el derecho administrativo sancionador la aplicación de tal principio no tiene el mismo rigor que en materia penal debido a la naturaleza de las normas, las conductas reprochables, los bienes tutelados y la finalidad de la sanción por lo que la tipicidad en esta materia administrativa sancionatoria admite la posibilidad de aplicar la técnica de remisión o tipo en blanco, claro está, siempre que la conducta definida por el legislador sea determinable. Sobre el tema, la Corte Constitucional, en Sentencia C-094 del 15 de abril de 2021¹¹, precisó:

*“(...) Por su parte, **el principio de tipicidad, que se desprende del principio de legalidad, “hace referencia a la obligación que tiene el legislador de definir con claridad y especificidad el acto, hecho u omisión constitutivo de la conducta reprochada por el ordenamiento, de manera que le permita a las personas a quienes van dirigidas las normas conocer con anterioridad a la comisión de la misma las implicaciones que acarrea su transgresión”**^[103]. Así, el principio de tipicidad **se predica tanto de la conducta que se reprocha como de las consecuencias de incurrir en ella**^[104].*

(...)

79. Así mismo, toda vez que el principio de tipicidad en el derecho administrativo sancionador es menos exigente que en el derecho penal, es posible que en la tipificación de las infracciones administrativas se haga una remisión a otras normas que complementen el contenido de la infracción^[106]. No obstante, **el Legislador debe señalar, como mínimo, el “contenido material de las sanciones que puede imponerse por la comisión de cada conducta, así como la correlación entre unas y otras”**^[107]. De allí que no le esté permitido delegar en el Ejecutivo la creación de infracciones administrativas, a menos que la ley establezca los elementos esenciales del tipo, entre ellos, “la determinación de la sanción, incluyendo el término o la cuantía de la misma”^[108]. En otras palabras:

[E]l principio de legalidad de las sanciones administrativas sólo exige que una norma con fuerza material de ley contemple una descripción genérica de las conductas sancionables, las clases y cuantía de las sanciones, pero con posibilidad de remitir a los actos administrativos la descripción pormenorizada de las conductas reprochables, sin que pueda decirse en este caso que las normas de carácter reglamentario complementan los enunciados legales, pues se trata de una remisión normativa contemplada específicamente por la disposición legal de carácter sancionador^[109].” (Subrayado

¹⁰ Ob. Cit, Pág. 136. “2.4. Adecuación típica y necesidad de la prueba. (...) La motivación del acto debe comprender una descripción completa, precisa y clara de cada uno de los supuestos de hecho a partir de los cuales la entidad adelanta el proceso de adecuación típica, que viene predeterminada por la imputación formulada en el pliego de cargos.”

¹¹ Magistrada Ponente: Paola Andrea Meneses Mosquera.

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

y negrilla intencional)

Adicionalmente, la propia Corte Constitucional ha analizado la constitucionalidad de disposiciones que han hecho parte del régimen sancionatorio especial previsto para las infracciones de conocimiento de la Superintendencia Nacional de Salud, cuyas demandas de inconstitucionalidad se fundaban en la supuesta vulneración del artículo 29 constitucional referente al principio de legalidad y de tipicidad de las faltas. Así por ejemplo en la Sentencia C-921 de 2001, el alto tribunal expresó que la norma demandada, esto es:

“... [E]l numeral 23 del artículo 5 del decreto 1259/94, no vulnera el artículo 29 superior y, por tanto, será declarado exequible, pues es claro que las instrucciones u órdenes que dan origen a la sanción allí señalada, son aquellas que se relacionen con las funciones asignadas a la Superintendencia Nacional de Salud o a hacer efectivos los objetivos primordiales que se buscan satisfacer con la labor de inspección, vigilancia y control que a ella le compete desarrollar.

Posteriormente, en la Sentencia C-713 de 2012 el alto tribunal constitucional igualmente declaró ajustado a la norma superior el contenido del artículo 130 de la Ley 1438 de 2011¹², dado que:

“... [A]l principio de legalidad consagrado en la Carta Política se le atribuyen diferentes gradaciones dependiendo del tipo de derecho sancionador de que se trate¹³. La tipicidad, como regla del debido proceso, tiene plena vigencia en el derecho administrativo sancionador pero con una intensidad diferente a la exigida en materia penal, por cuanto la naturaleza de las conductas reprimidas, los bienes jurídicos involucrados y la teleología de las facultades sancionatorias hacen posible una flexibilización razonable de la descripción típica¹⁴.”

Corolario de lo expuesto, el requisito de tipicidad en materia administrativa sancionatoria se satisface con la definición previa y expresa tanto de la conducta infractora al Sistema General de Seguridad Social en Salud, como de la enunciación de las posibles sanciones a imponer en caso de demostrarse la responsabilidad administrativa, previo el agotamiento del procedimiento, con la flexibilización y los matices que reconoce la jurisprudencia constitucional vinculante.

Visto lo anterior, seguidamente se procede a efectuar el juicio de **adecuación típica** de las conductas endilgadas en el presente procedimiento administrativo sancionatorio, para lo cual se debe indicar que, a través del cargo único formulado se le atribuye responsabilidad al **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S - E.P.S. SANITAS S.A.S**, por presuntamente desatender algunas normas que rigen el sistema de salud, conforme al estudio que sigue:

CARGO UNICO.

El cargo objeto está relacionado con al presunto incumplimiento delo dispuesto en el literal I) del artículo 10 de la Ley 1751 de 2015 y, los subnumerales 3.3.1 y 3.3.2 del numeral 3.3. del del capítulo primero del título VII de la circular externa número 047 de 30 de noviembre de 2007, modificado por el literal b del numeral III de la circular externa 000008 del 14 de septiembre de 2018, toda vez que **posiblemente doscientas dieciocho 218 peticiones, quejas y reclamos -PQR no fueron**

¹² Esta disposición consagró en su texto primigenio las “conductas que vulneran el sistema general de seguridad social en salud y el derecho a la salud”.

¹³ CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia C- 406 de 2004.

¹⁴ CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencias C- 564 de 2000 y C- 099 de 2003.

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

resueltas oportunamente y de fondo; incurriendo presumiblemente en las conductas establecidas en los numerales 8 y 17 del artículo 130 de la Ley 1438 de 2011, modificado por el artículo 3 de la Ley 1949 de 2019.lo anterior, de acuerdo con lo señalado en el numeral 4.2 de la parte motiva la presente resolución.

Una vez efectuado el análisis a la información allegada, identificando situaciones que muestran presuntos incumplimientos de las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud, la Directora de Inspección y Vigilancia para Entidades del Orden Territorial de la Superintendencia Delegada para para la protección del usuario de la Superintendencia Nacional de Salud, mediante el oficio N°. 20222000000801811 del 16 de junio de 2022 requirió a la **EPS SANITAS S.A.S.** para que diera solución de fondo a las 2.173 PQR con “riesgo de vida y “regulares” radicadas entre los años 2019 y 2022 que a 8 de junio y a 15 de junio de 2022 respectivamente, se encontraba en estado “abierta” o en “pendiente avance” e informará a este ente de supervisión, por medio el aplicativo PQRD dispuesto para tal fin, de manera clara y con los respectivos soportes, sobre la gestión adelantada frente a cada caso. **Para tal efecto, la referida dependencia remitió la base de datos con la relación de las PQRD y le concedió la vigilada hasta el 24 de junio de 2022.**

Que el 28 de junio de 2022, mediante escrito enviado por correo electrónico y radicado en la Superintendencia Nacional de Salud con el N°. 20229300401414862 del 29 de junio de 2022, EPS SANITAS S.A.S. respondió al requerimiento efectuado a través del Oficio N°. 20222000000801811 del 16 de junio de 2022, indicando que hace fecha se encontraban 1869 casos cerrados y 304 en estado de gestión, adicionalmente remitió la base de datos con las PQRD referenciadas.

Ahora bien, una vez efectuado el análisis y cotejada la información allegada por la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S - E.P.S. SANITAS S.A.S** a corte 24 de junio de 2022, las 118 PQR **no fueron totalmente resueltas oportunamente y de fondo** incurriendo en las conductas establecidas en los numerales 8 y 17 del artículo 130 de la Ley 1438 de 2011, modificado por el artículo 3 de la Ley 1949 de 2019.lo anterior, de acuerdo con lo señalado en el numeral 4.2 de la parte motiva la presente resolución. Esto de conformidad a las pruebas anexas al expediente administrativo, así:

PQRD	RESPUESTA	PLAZO
PQRD-21-1080925	4/07/2022	24/06/2022
PQRD-21-1165901	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/2022
PQRD-21-1178645	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/2022
PQR-20222100000324472	6/07/2022	24/06/2022
PQR-20222100003533672	Un simple DOCUMENTO SIMPLE	24/06/2022
PQR-20222100003629892	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/2022
PQR-20222100004062302	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/2022
PQR-20222100004282912	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/2022
PQR-	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/20

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

20222100004486852		22
PQR- 20222100004747022	6/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100004841232	26/06/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100004844122	5/10/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100004850002	7/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100004889292	1/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100004899152	1/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100005003432	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/20 22
PQR- 20222100005019012	11/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100005064092	8/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100005089522	12/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100005150022	11/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100005161032	6/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100005205652	12/05/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100005238252	11/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100005378642	6/09/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100005379092	6/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100005406052	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/20 22
PQR- 20222100005410452	7/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100005411612	11/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100005428792	15/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100005454782	8/09/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100005460332	6/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100005476172	13/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100005522342	5/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100005555402	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/20 22
PQR- 20222100005614002	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/20 22

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

PQR- 20222100005646622	7/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100005707212	7/10/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100005736492	14/12/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100005765312	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/20 22
PQR- 20222100005841242	3/10/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100005853302	1/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100005863972	7/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100005874462	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/20 22
PQR- 20222100005879502	8/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100005951842	15/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100005959832	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/20 22
PQR- 20222100006010682	28/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006034612	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/20 22
PQR- 20222100006035812	1/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006041302	27/05/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006051342	6/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006054542	1/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006060902	4/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006070082	19/12/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006093292	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/20 22
PQR- 20222100006101042	26/05/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006114462	1/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006120442	11/08/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006137862	18/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006139022	1/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006144222	18/07/2022	24/06/20 22
PQR-	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/20

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

20222100006164562		22
PQR- 20222100006210742	6/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006237362	1/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006252272	7/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006255232	29/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006256992	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/20 22
PQR- 20222100006277582	8/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006290222	28/06/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006315302	2/06/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006319202	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/20 22
PQR- 20222100006351012	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/20 22
PQR- 20222100006361402	6/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006382752	1/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006384182	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/20 22
PQR- 20222100006384312	27/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006390732	14/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006402672	1/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006420212	16/12/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006425322	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/20 22
PQR- 20222100006445352	28/06/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006443072	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/20 22
PQR- 20222100006453642	1/09/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006468942	1/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006492342	6/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006494452	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/20 22
PQR- 20222100006535912	8/09/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006547282	1/07/2022	24/06/20 22

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

PQR- 20222100006550692	6/07/2022	24/06/2022
PQR- 20222100006554052	4/07/2022	24/06/2022
PQR- 20222100006569592	11/12/2022	24/06/2022
PQR- 20222100006572782	11/07/2022	24/06/2022
PQR- 20222100006577582	8/07/2022	24/06/2022
PQR- 20222100006595232	11/08/2022	24/06/2022
PQR- 20222100006603462	11/07/2022	24/06/2022
PQR- 20222100006603972	11/07/2022	24/06/2022
PQR- 20222100006607052	1/07/2022	24/06/2022
PQR- 20222100006624212	30/08/2022	24/06/2022
PQR- 20222100006626842	1/06/2022	24/06/2022
PQR- 20222100006631462	17/06/2022	24/06/2022
PQR- 20222100006635282	28/06/2022	24/06/2022
PQR- 20222100006657462	11/07/2022	24/06/2022
PQR- 20222100006662442	8/07/2022	24/06/2022
PQR- 20222100006671292	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/2022
PQR- 20222100006680682	22/02/2023	24/06/2022
PQR- 20222100006682652	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/2022
PQR- 20222100006684852	11/07/2022	24/06/2022
PQR- 20222100006695342	4/08/2022	24/06/2022
PQR- 20222100006695772	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/2022
PQR- 20222100006698482	4/07/2022	24/06/2022
PQR- 20222100006702002	8/07/2022	24/06/2022
PQR- 20222100006702052	13/07/2022	24/06/2022
PQR- 20222100006704702	7/07/2022	24/06/2022
PQR- 20222100006716202	18/07/2022	24/06/2022
PQR-	18/07/2022	24/06/2022

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

20222100006726902		22
PQR- 20222100006733692	12/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006740852	10/06/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006746692	23/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006771632	14/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006773862	6/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006783472	5/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006793692	28/06/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006795832	7/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006808522	7/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006813642	1/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006833002	27/10/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006833352	1/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006834982	6/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006850852	11/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006851682	DOCUMENTO SIMPLE	24/06/20 22
PQR- 20222100006855642	28/06/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006116912	11/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100006390252	8/07/2022	24/06/20 22
PQR- 20222100003540202	5/04/2022	24/06/20 22

Teniendo en cuenta este contexto, esta Delegatura con funciones de control censuro el actuar de la entidad promotora de salud con la apertura de procedimiento administrativo sancionatorio, al inferirse que con su actuar inobservó los deberes contenidos en el *“literal I) del artículo 10 de la Ley 1751 de 2015, así como las órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud a través de los subnumerales 3.3.1 y 3.3.2 del numeral 3.3 del Capítulo Primero del Título VII de la Circular Externa N°. 047 del 30 de noviembre de 2007, modificado por el literal B del numeral III de la Circular Externa 000008 del 14 de septiembre de 2018”*.

Pues así resulta al verificar las competencias fijadas en la Ley 1751 de 2015 a cargo de las entidades promotora de salud a las que por disposición legal les fue asignadas funciones de articulación de los servicios para acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud, la representación del afiliado

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

ante el prestador y los demás actores.

Para las entidades promotoras de salud, señala el literal I) del artículo 10 de la Ley 1751 de 2015, que tienen a su cargo la resolución de forma escrita de reclamaciones, quejas, sugerencias presentadas. Así como realizar el trámite correspondiente de la PQR dentro de los términos legales según los subnumerales 3.3.1 y 3.3.2 del numeral 3.3 del Capítulo Primero del Título VII de la Circular Externa N°. 047 del 30 de noviembre de 2007, modificado por el literal B del numeral III de la Circular Externa 000008 del 14 de septiembre de 2018”.

Refugiado en este contexto normativo, la posible ausencia en la respuesta de las PQR por parte de la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS - E.P.S. SANITAS S.A.S - SECRETARÍA DE SALUD** para la vigencia 2019, encaja en la función legal de la que es titular la entidad promotora de salud, relativa a la resolución y trámite de las PQR presentadas, en atención a la labor de articulación de los servicios para acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud, la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores.

De otra parte, la presunta omisión de pronta respuesta y por medio escrito, establecida como contraria al literal I) del artículo 10 de la Ley 1751 de 2015. De ahí que, también el comportamiento que se investiga encaje en la mentada disposición.

Bajo este contexto, si se llegará a comprobar la responsabilidad del **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS - E.P.S. SANITAS S.A.S - SECRETARÍA DE SALUD** frente a la desobediencia de sus funciones y competencias en materia de resolución de PQR de forma oportuna y de fondo, irreparablemente coarta aspectos propios del Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad de la Atención de Salud del SGSSS, en razón a que la ausencia o tardanza en la contratación no solo limita el goce de los servicios que tienen derecho los usuarios, sino puede llegar a materializarse el riesgo en salud por causa de dilaciones o demoras muchas veces injustificadas.

Precisamente, al ser la oportunidad uno de los aspectos trascendentales para el logro de los objetivos que se buscan a través de la ejecución del programa de intervenciones colectivas, es que se impone vía legal el deber de garantizar la respuesta oportuna y de fondo de la PQR presentadas por los usuarios, garantizando los máximos de niveles de accesibilidad, resolutivez, efectividad, seguimiento y control, como también de los servicios de salud que son objeto de reclamación.

Finalmente, al ser considerado el comportamiento de la entidad promotora de salud constitutiva de trasgresión de las normas sobre la prestación del servicio público de salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud, se determinó a título presuntivo incursión en la conducta descrita en los numerales 8 y 17 del artículo 130 de la Ley 1438 de 2011, modificado por la Ley 1949 de 2019.

iii) Antijuridicidad del comportamiento¹⁵:

El segundo elemento de la determinación de responsabilidad administrativa guarda

¹⁵ LAVERDE ÁLVAREZ, Juan Manuel, “Manual de procedimiento administrativo sancionatorio”, Segunda Edición, Ed: Legis, Segunda Reimpresión, 2022, Pág. 139. “3.1. En cuanto al elemento antijuridicidad. (...) El criterio daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados (art. 50-1 CPACA) es la ratificación de que el ejercicio de la potestad sancionadora está sujeta a la verificación del elemento antijuridicidad de la infracción, esto es, un ataque al bien jurídico protegido. Por tanto, desde el punto de vista lógico y una interpretación conforme a la Constitución, no hay antijuridicidad si la acción típica no lesiona ni pone en peligro el bien jurídico tutelado.”

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

relación con la antijuridicidad de la conducta, entendida como la lesión o puesta en peligro de un bien jurídico tutelado por acción u omisión del agente.

Respecto del alcance y contornos de la antijuridicidad en materia administrativa sancionatoria, el Consejo de Estado¹⁶ precisó en la sentencia de 22 de octubre de 2012, que:

“El segundo presupuesto para imponer una sanción administrativa es que el comportamiento además de ser típico sea antijurídico. En la construcción tradicional del derecho penal se ha exigido que la conducta no sólo contradiga el ordenamiento jurídico (antijuridicidad formal) sino que además dicha acción u omisión lesione de manera efectiva un bien jurídico o por lo menos lo coloque en peligro (antijuridicidad material). Esta construcción constituye el punto de partida para la delimitación de este presupuesto en el derecho administrativo sancionatorio, sin embargo, como ocurre con otras instituciones y principios es inevitable que sea objeto de matización y por ende presente una sustantividad propia¹⁷.

Siempre se ha sostenido que el derecho penal reprocha el resultado, incluso en los denominados delitos de peligro, comoquiera que se requiere una puesta efectiva en riesgo del bien jurídico objeto de protección. Esta situación no se presenta en el ámbito administrativo en el que por regla general la “... esencia de la infracción radica en el incumplimiento de la norma¹⁸”, de allí que se sostenga que el reproche recae sobre “la mera conducta”. En derecho sancionatorio, interesa la potencialidad del comportamiento, toda vez que el principal interés a proteger es el cumplimiento de la legalidad, de forma tal que tiene sustancialidad (antijuridicidad formal y material) “la violación de un precepto que se establece en interés colectivo, porque lo que se sanciona es precisamente el desconocimiento de deberes genéricos impuestos en los diferentes sectores de actividad de la administración¹⁹.”

Así las cosas, el derecho administrativo sancionador se caracteriza por la exigencia de puesta en peligro de los bienes jurídicos siendo excepcional el requerimiento de la lesión efectiva. Cosa distinta, es que el peligro del cual se habla pueda ser concreto (se pide en la norma la efectiva generación de un riesgo) o abstracto; en el último caso, el carácter preventivo de la potestad punitiva confiada a la administración conduce a una construcción no concebible en derecho penal: cobran importancia conductas que “...si consideradas singularmente pueden no ser perjudiciales, en el supuesto en el que se generalicen afectarían con toda probabilidad el bien jurídico protegido, lesionándolo²⁰.” (Negrillas y subrayas fuera del texto original).

Y en cuanto al mismo tema, la doctrina nacional especializada²¹ en punto del proceso administrativo sancionatorio adelantado por la Superintendencia Nacional

¹⁶ CONSEJO DE ESTADO, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, Subsección C. Sentencia de 22 de octubre de 2012. Rad: 20738. C.P. Enrique Gil Botero.

¹⁷ Nota del original: RINCÓN CÓRDOBA, Jorge Iván. Derecho Administrativo Laboral. Bogotá, Universidad Externado de Colombia. Pág. 595.

¹⁸ Nota del original: Ibidem.

¹⁹ Nota del original: BIELSA, Rafael. Derecho Administrativo. Tomo IV. El Poder de Policía. Limitaciones Impuestas a la Propiedad Privada en Interés Público. Administración Fiscal. Buenos Aires, Depalma. 1956. Pág. 69.

²⁰ Nota del original: MUÑOZ MACHADO, Santiago. Tratado de Derecho... Ob. Cit. Pág. 972.

²¹40 CÓN CÓRDOBA. Derecho administrativo laboral...cit., pp. 594 y ss. [1] CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-690 de 5 de diciembre 1996. M.P. Alejandro Martínez Caballero.

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

de Salud, señaló:

*“(...) el segundo elemento indispensable para que pueda imponerse una sanción administrativa es el de la verificación de la antijuridicidad. En este punto es necesario señalar que al igual que ocurre en el derecho penal, **implica la necesaria contradicción entre la conducta desplegada y el ordenamiento jurídico**. Sin embargo, hay un aspecto que ha caracterizado al Derecho administrativo sancionatorio: para que haya declaratoria de responsabilidad no constituye un requisito el que se produzca un daño, y en algunas ocasiones, incluso no es indispensable siquiera que se haya ocasionado un riesgo sobre los bienes jurídicos protegidos. (...) Así las cosas, el carácter preventivo del ius puniendi ejercido por la Administración, justifica que sólo se exija la producción de un “peligro abstracto”²².*

*Este aspecto tiene una consecuencia irrebatible: **la imputación, en la mayoría de los casos, se da por la mera inobservancia de las normas que rigen el Sistema de Seguridad Social en Salud**, por ello en procedimientos administrativos especiales se prefiere hablar de “ilicitud sustancial”, porque el incumplimiento de las normas que rigen un sector no es cuestión formal sino que tiene entidad suficiente para comprometer los derechos e intereses jurídicos cuya protección ha sido confiada a la autoridad administrativa²³. De igual modo, esta particularidad conlleva que la antijuridicidad no sea estudiada de forma de separada por algunos doctrinantes sino que la analicen como una manifestación propia del alcance del principio de culpabilidad²⁴.*

En consecuencia, la generación de un resultado lesivo o de un riesgo es importante en el campo del derecho administrativo sancionatorio, no como elemento clave de imputación de responsabilidad, sino como un criterio que sirve al interprete para graduar la sanción.²⁵”. De allí que el artículo 134 de la Ley 1438 de 2011 considere como agravantes:

... la trascendencia social de la falta o el perjuicio causado, en especial, respecto de personas en debilidad manifiesta o con protección constitucional reforzada; poner en riesgo la vida o la integridad física de las personas; entre otros”. (Negrilla y subrayado del despacho)

Así las cosas, se advierte para la verificación del requisito de la antijuridicidad en el proceso administrativo sancionatorio en principio no se requiere la producción de un daño para la declaratoria de responsabilidad, como tampoco es indispensable (en algunas ocasiones) que se ponga en riesgo el bien jurídico protegido, puesto que por regla general la esencia de la infracción radica en el incumplimiento de la norma.

En el presente asunto las conductas desplegadas por el investigado fueron constitutivas de **antijuridicidad**²⁶, como quiera que se puso en serio riesgo el bien

²² ALEJANDRO NIETO GARCÍA. Derecho administrativo sancionador... cit., p.377

²³ Cfr. Artículo 5° de la Ley 734 de 2002; también Sentencia C-948 de 2002. Cit.

²⁴ Cfr., Ángeles de Palma del Teso. El principio de culpabilidad en el derecho administrativo sancionador, Madrid, Tecnón, 1996, pp 1 y ss.

²⁵ JORGE IVÁN RINCÓN CÓRDOBA. Derecho administrativo laboral...cit., pp. 594 y ss.

²⁶ LAVERDE ÁLVAREZ, Juan Manuel, “Manual de procedimiento administrativo sancionatorio”, Segunda Edición, Ed: Legis, Segunda Reimpresión, 2022, Pág. 27. “e) Antijuridicidad: En el ejercicio del ius puniendi se deberá verificar que la conducta típica sea contraria al ordenamiento jurídico (principio de antijuridicidad. Corte Constitucional, Sentencia SU-424 de 2016, es decir, la conducta debe vulnerar una norma, lesionar o poner en peligro un interés jurídico tutelado por ley. CARRETO PEREZ, Adolfo, “Derecho administrativo sancionador”, Madrid, Editoriales de Derecho Reunidas,

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

jurídico tutelado²⁷ del Sistema de General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, que para el caso del cargo único transcende en el derecho a la salud de los residentes del **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S - E.P.S. SANITAS S.A.S**, entendido como el disfrute de toda una gama de bienes, servicios y condiciones necesarios para alcanzar el más alto nivel posible de bienestar, y en atención al rol que cumple la encartada dentro del citado sistema, le corresponde la respuesta oportuna y de fondo de la PQR presentadas por los usuarios, garantizando los máximos de niveles de accesibilidad, resolutivez, efectividad, seguimiento y control, como también de los servicios de salud que son objeto de reclamación.

iv) Culpabilidad²⁸:

Por último, la responsabilidad administrativa sancionatoria implica hacer un juicio de reproche de naturaleza subjetiva al presunto infractor, a través del cual, le imputa un obrar diferente al esperado acorde con el ordenamiento jurídico. A ello se conoce como la atribución de culpabilidad, que impone la comprobación del conocimiento del infractor de su obrar contrario a la norma, así como la posibilidad de haber obrado de otra manera.

En cuanto a la culpabilidad en materia administrativa debe analizarse el elemento subjetivo, es decir, si el investigado actuó con culpa o dolo. Así, en principio, se responde por la falta al deber objetivo de cuidado; se exige entonces un comportamiento ajustado a derecho y un obrar diligente, de forma tal que una conducta imprudente, imperita o negligente puede ser objeto de un juicio de reproche. Al respecto el Consejo de Estado ha señalado²⁹:

“(…) “En el derecho administrativo sancionador la relación expuesta se invierte al ser la culpa el centro alrededor del cual gravita su construcción. Así las cosas, se responde en primer lugar por la falta al deber objetivo de cuidado y el dolo, en caso de constatarse, se desplaza al momento en el que la autoridad realiza la labor de adecuación de la sanción; es decir, que su presencia y constatación hace más gravoso el castigo a imponer¹²⁰, de allí que la doctrina sostenga: “...la acción imprudente constituye el punto de partida originario de las prohibiciones jurídico - administrativas, la realización dolosa del hecho es un hecho derivado que presupone que aquel no se cometió de forma imprudente. Hasta el punto de que en este ámbito punitivo se incrimina la imprudencia en toda su extensión, esto es, desde la culpa levísima hasta la imprudencia temeraria¹²¹.”

1995, P. 138. “Toda infracción requiere la vulneración de una norma; en la infracción administrativa se sanciona el ataque a una norma de esta clase. A su vez, las normas administrativas protegen un interés o bien jurídico. Hay, pues, una antijuridicidad formal y otra material. La antijuridicidad es la falta de concurrencia de causas de justificación en una conducta típicamente sancionable.”

²⁷ CONSEJO DE ESTADO, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Segunda, Subsección A, Consejero Ponente: Jorge Octavio Ramirez (E) Bogotá, D.C., veintitrés (23) de septiembre de dos mil quince (2015) Radicación número: 11001-03-25-000-2010-00162-00(1200-10), Por ello, la finalidad de la ley sancionatoria es la prevención y buena marcha de la gestión pública, al igual que la garantía del cumplimiento de los fines y funciones del Estado en relación con las conductas de los servidores que los afecten o pongan en peligro.

²⁸ Ob. Cit, Pág. 139. “3.2. En cuanto al elemento culpabilidad. (...) En relación con la culpabilidad, llama la atención lo señalado en el numeral 6° del artículo 50 del CPACA. Obsérvese la mención al grado de prudencia y diligencia con el que haya actuado el presunto infractor, es decir, la autoridad competente deberá evaluar el aspecto subjetivo del sujeto investigado antes de proceder a la imposición de la sanción.”.

²⁹ CONSEJO DE ESTADO, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, Subsección C, Sentencia de 22 de octubre de 2012, Rad: 20738. C.P. Enrique Gil Botero.

¹²⁰120 RINCÓN CÓRDOBA, Jorge Iván. Derecho Administrativo... Ob. Cit. Pág. 595 y ss.

¹²¹121 DE PALMA DEL TESO, Angeles. El Principio de Culpabilidad... Ob. Cit. Pág. 128.

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

Sobre el particular este Despacho debe precisar que también se encuentra probado el elemento de la **culpabilidad**³⁰, al comprobarse que el vigilado actuó con poca prudencia y diligencia³¹, al evidenciarse falencias en torno a responsabilidades en materia de garantizar la respuesta oportuna y de fondo de la PQR presentadas por los usuarios, garantizando los máximos de niveles de accesibilidad, resolutivez, efectividad, seguimiento y control, como también de los servicios de salud que son objeto de reclamación a cargo de la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S - E.P.S. SANITAS S.A.S.**

Tampoco se demostró que hayan existido situaciones imprevisibles o irresistibles que hubiesen impedido al vigilado el cumplimiento de sus obligaciones, de modo que, indiscutiblemente su actuar fue desatento y resulta reprochable.

v) Decisión:

Por lo expuesto, este Despacho considera que se encuentra desvirtuada la presunción de inocencia del investigado (Art. 29 C.P), razón por la cual, se hace procedente la imposición de sanción administrativa al investigado, con fundamento en el cargo único formulado en la Resolución **2023710000001990-6** del 27 de marzo de 2023, y así se dispondrá en la parte resolutive de esta decisión.

5. IMPOSICIÓN DE LA SANCIÓN Y SU GRADUACIÓN

³⁰ LAVERDE ÁLVAREZ, Juan Manuel, “Manual de procedimiento administrativo sancionatorio”, Segunda Edición, Ed: Legis, Segunda Reimpresión, 2022, Pág. 27. *“f. Culpabilidad: En la visión constitucional de esta obra, la culpabilidad es el reproche al autor por no actuar conforme al deber de obediencia al ordenamiento jurídico, cuando tuvo la oportunidad de actuar conforme a derecho. En la práctica, la culpabilidad implica hacer un juicio de reproche a un sujeto por cometer una acción antijurídica que le resulta imputable y en la que se verifica la ausencia de una causal de exoneración de responsabilidad. En otras palabras, actúa culpablemente el que, con arreglo al ordenamiento jurídico, pudiera haber actuado de otra manera a como lo hizo, es decir, que pudo abstenerse de ejecutar la acción típicamente antijurídica. Esto implica una negación de la responsabilidad objetiva o sin consideración en las circunstancias en las que el agente ha realizado la conducta típica.”*

³¹ LAVERDE ÁLVAREZ, Juan Manuel, “Manual de procedimiento administrativo sancionatorio”, Segunda Edición, Ed: Legis, Segunda Reimpresión, 2022, Pág. 142. *“En efecto, prudencia y diligencia están asociadas con el comportamiento de un sujeto de derecho ante determinada situación jurídica, el cual resulta útil para distinguir las clases de culpa o descuido en los términos del artículo 63 del Código Civil. En otras palabras, la ley define tipos de culpa según la prudencia, cuidado y diligencia; o impericia, descuido o negligencia, con los que haya actuado un sujeto en determinado caso. En consecuencia, en las actuaciones administrativas sancionatorias, la demostración de la culpabilidad por parte de la autoridad competente para imponer la sanción ocupa un papel principal a partir de la vigencia del nuevo código”.* REYES ECHANDÍA, Alfonso, “Derecho Penal. Parte General”, 8ª Ed. Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 1981, Pág. El hecho culposo puede ser ocasionado por negligencia, imprudencia, impericia o incumplimiento de normas legales o reglamentarias. “Es negligente la persona que por indolencia deja de realizar una determinada conducta a la cual estaba jurídicamente obligada o la ejecuta sin la diligencia necesaria para la producción de un resultado dañoso que no se requiere; es un descuido propio en el comportamiento que tiene por causa la incuria.

“La negligencia implica falla en el proceso atento por falta de adecuada coordinación entre el estímulo y la reacción correcta para responder a él; es pues, una forma de desatención, de inercia psíquica.

“La imprudencia es un obrar sin aquella cautela que según la experiencia corriente debemos emplear en la realización de ciertos actos; es un comportamiento inadecuado que resulta de una respuesta inmediata al estímulo que la provoca sin la necesaria valoración sobre la conveniencia o inconveniencia, oportunidad o inoportunidad de la reacción, y, desde luego sin la conveniente graduación de la intensidad de la respuesta. Se trata, pues, de una falla psicológica, concretamente desde la esfera intelectual, que lleva a obrar si las precauciones debidas en el caso concreto.

“La impericia consiste en la insuficiente aptitud para el ejercicio de un arte o profesión, en la falta de aquella habilidad que requieren determinadas funciones.

“La inhabilidad está, pues a la base de la impericia; ella se refiere, en general, a la falta de técnica ordinariamente exigida para el adecuado desarrollo de una determinada actividad.”

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

Efectuado el estudio pertinente, es necesario hacer referencia a la sanción aplicable en el caso concreto y a su dosificación teniendo en cuenta el estudio de los fundamentos fácticos y jurídicos que delimitaron la presente investigación administrativa.

Inicialmente es relevante precisar que el propósito fundamental del derecho administrativo sancionador, antes que reprochar, es prevenir y/o evitar la comisión de otras infracciones de la misma naturaleza, en aras de preservar los intereses jurídicos. Sobre el particular, la Corte Constitucional indicó³²:

“En la actualidad, es innegable que a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo. Se trata, en esencia, de un poder de sanción ejercido por las autoridades administrativas que opera ante el incumplimiento de los distintos mandatos que las normas jurídicas imponen a los administrados y aún a las mismas autoridades públicas[10].

(...)

En consecuencia, a juicio de esta Corporación, la potestad sancionadora de la Administración permite asegurar la realización de los fines del Estado, al otorgarle a las autoridades administrativas la facultad de imponer una sanción o castigo ante el incumplimiento de las normas jurídicas que exigen un determinado comportamiento a los particulares o a los servidores públicos, a fin de preservar el mantenimiento del orden jurídico como principio fundante de la organización estatal (C.P. arts. 1°, 2°, 4° y 16).”

Ahora bien, en cumplimiento del principio de legalidad, la sanción impuesta se encuentra debidamente prevista en el artículo 131 de la Ley 1438 de 2011, modificado por el artículo 2 de la Ley 1949 de 2019, así:

“ARTÍCULO 131. TIPOS DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS. <Artículo modificado por el artículo 2 de la Ley 1949 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> *En ejercicio de la función de control sancionatorio y en desarrollo del procedimiento que para el efecto se haya previsto, la Superintendencia Nacional de Salud podrá imponer las siguientes sanciones:*

1. Amonestación escrita.

2. Multas entre doscientos (200) y hasta ocho mil (8.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes para personas jurídicas, y entre (50) y hasta (2.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes para las personas naturales.

3. Multas sucesivas, para las personas jurídicas de hasta tres mil (3.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes, y para el caso de las personas naturales de hasta trescientos (300) salarios mínimos mensuales legales vigentes, cuando en un acto administrativo de la Superintendencia Nacional de Salud se imponga una obligación no dineraria y no se cumpla en el término concedido.

³² CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia C-818 de 2005.

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

4. Revocatoria total o parcial de la autorización de funcionamiento, suspensión del certificado de autorización y/o el cierre temporal o definitivo de uno o varios servicios, en los eventos en que resulte procedente.

5. Remoción de representantes legales y/o revisores fiscales en los eventos en que se compruebe que autorizó, ejecutó o toleró con dolo o culpa grave conductas violatorias de las normas del Sistema de Seguridad Social en Salud.

PARÁGRAFO 1o. El monto de las multas se liquidará teniendo en cuenta el valor del salario mínimo legal mensual vigente a la fecha de expedición de la resolución sancionatoria, y el pago de aquellas que se impongan a título personal debe hacerse con recursos diferentes a los de la entidad. En el caso de que las sanciones se impongan a personas jurídicas, deberán ser asumidas con su patrimonio y en ningún caso para su pago se podrá acudir a los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Las multas se aplicarán sin perjuicio de la facultad de revocatoria de la autorización de funcionamiento y la remoción de los representantes legales y/o revisores fiscales cuando a ello hubiere lugar.

Cuando en el proceso administrativo sancionatorio se encuentren posibles infracciones relacionadas con el mal manejo de los recursos a cargo de personas naturales que sean sujetos vigilados de la Superintendencia Nacional de Salud, se iniciará proceso administrativo sancionatorio en su contra.

(...)." (Subrayado y negrilla fuera del texto original).

Respecto de los criterios agravantes y atenuantes de la responsabilidad administrativa, el artículo 134 de la Ley 1438 de 2011, modificado por el artículo 5 de la Ley 1949 de 2019, dispone:

"ARTÍCULO 134. CRITERIOS AGRAVANTES Y ATENUANTES DE LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA. <Artículo modificado por el artículo 5 de la Ley 1949 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> Son circunstancias agravantes de la responsabilidad de los sujetos de sanciones administrativas las siguientes:

1. El grado de culpabilidad.

2. La trascendencia social de la falta, el perjuicio causado o el impacto que la conducta tenga sobre el Sistema General de Seguridad Social en Salud en función de la tecnología en salud requerida.

3. La infracción recaiga sobre personas en debilidad manifiesta o en sujetos de especial protección.

4. Poner en riesgo la vida o la integridad física de la persona, en especial de pacientes con enfermedades crónicas o catastróficas.

5. Obtener beneficio con la infracción para sí o un tercero.

6. La reincidencia en la conducta infractora.

7. Obstruir o dilatar las investigaciones administrativas.

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

8. *La existencia de antecedentes en relación con infracciones al régimen de Seguridad Social en Salud, al régimen de control de precios de medicamentos o dispositivos médicos.*
9. *Haber sido sancionado o amonestado con anterioridad por infracciones que atentan contra el Sistema General de Seguridad Social en Salud.*

Son circunstancias que atenúan la responsabilidad de los sujetos de sanciones administrativas las siguientes:

- 1 *El grado de colaboración del infractor con la investigación.*
2. *Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes de emitir el acto administrativo definitivo dentro de la primera oportunidad de defensa mediante la presentación de descargos.*
3. *Compensar o corregir la infracción administrativa antes de emitir fallo administrativo sancionatorio.*
4. *La capacidad económica del sujeto de sanciones, probada con los ingresos y obligaciones a cargo o, según el caso, con la categorización del ente territorial para el respectivo año en que se estudia la infracción.*

PARÁGRAFO 1o. *La Superintendencia Nacional de Salud, en el término de seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley, adoptará los criterios técnicos y jurídicos necesarios para la adecuada dosificación de las sanciones.*

PARÁGRAFO 2o. *Las modificaciones introducidas en la presente ley se aplicarán a los procedimientos administrativos sancionatorios que se inicien después de su entrada en vigencia, para aquellos iniciados bajo el régimen legal anterior se sujetarán al que ya traían. (Subrayado y negrilla fuera del texto).*

Justamente, en observancia de lo antes expuesto y en consideración a que, del estudio efectuado en la presente investigación administrativa sancionatoria, esta Superintendencia Delegada encontró acreditada la comisión de las infracciones administrativas endilgadas al **SANITAS EPS S.A.S.** en el único cargo formulado en la Resolución 20237100000001990-6 de 27 de marzo de 2023, este despacho determinará la sanción aplicable así:

5.1. El grado de culpabilidad

El primer criterio agravante que justifica la imposición de la sanción, en consideración a lo expuesto en el presente acto administrativo, es el grado de culpabilidad, en tanto se demostró que el investigado con su conducta fue negligente pues no observó la normatividad aplicable del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en atención a la función que desempeña.

A propósito, cabe reiterar que, en materia administrativa sancionatoria se responde, en principio, por la falta al deber objetivo de cuidado. Debe existir entonces un comportamiento ajustado a derecho y un obrar diligente, de tal manera que, una conducta imprudente, imperita o negligente puede ser objeto de un juicio de reproche.³³

³³ CONSEJO DE ESTADO, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, Subsección C, Sentencia de 22 de octubre de 2012, Rad: 20738. C.P. Enrique Gil Botero.

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

Sobre este particular, el Consejo de Estado³⁴ expresó:

“Al ser la culpa el centro gravitacional de la construcción del elemento subjetivo del ilícito administrativo, se puede concluir que la declaratoria de responsabilidad sancionatoria se obtiene como regla general de la constatación de la violación del deber objetivo de cuidado, de allí que aquello que más se castiga sean comportamientos imprudentes (acciones positivas que implican sobrepasar el contenido de las obligaciones contenidas en la legalidad administrativa. Se trata de extralimitaciones), negligentes (contrarios a la diligencia que se demanda en cada caso concreto a través de un dejar hacer o del incumplimiento de alguna de las obligaciones que sirven de límite a su actuar) o imperitos (desconocimiento de las normas y reglas que rigen la actividad y profesión en la que se desenvuelve el individuo)”

Este es precisamente el grado de culpa que se observa en la conducta del **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS - E.P.S. SANITAS S.A.S - SECRETARÍA DE SALUD** pues fue negligente por su incumplimiento de cara ala respuesta oportuna y de fondo de la PQR presentadas por los usuarios, garantizando los máximos de niveles de accesibilidad, resolutividad, efectividad, seguimiento y control, como también de los servicios de salud que son objeto de reclamación.

Especialmente, se evidencia el grado de culpa en las actuaciones del vigilado puesto que en los casos señalados no obran pruebas en plenario que determinen el deber objetivo de cuidado adoptado, por el contrario, denota una grave desatención y descuido en el cumplimiento de las obligaciones exigidas como sujeto vigilado.

No se observa dentro del expediente una razón justificante o exculpante de la atribución de responsabilidad subjetiva administrativa a cargo del investigado.

El referido comportamiento negligente y descuidado se observa en la conducta del investigado, ya que desplegó un actuar contrario a las normas que rigen la materia discutida y no adoptó las medidas necesarias para, aunque, tarde, dar cumplimiento a las competencias u obligaciones de su resorte.

Así entonces, se acreditó que el **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS - E.P.S. SANITAS S.A.S - SECRETARÍA DE SALUD**, incurrió en conductas contrarias a las reglas que rigen el sistema de salud.

No sobra reiterar que se espera de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud - SGSSS que den pleno cumplimiento a las obligaciones previstas en la normatividad aplicable al sector, por lo que, su incumplimiento denota, como ya se dijo, un alto grado de negligencia por parte del investigado, ameritando con ello la imposición de sanciones administrativas correctivas que repriman y prevengan futuras infracciones de similar naturaleza, máxime cuando, como en el presente caso, el **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS - E.P.S. SANITAS S.A.S - SECRETARÍA DE SALUD** no demostró que hubiese efectuado todo lo que estuviese a su alcance para dar cumplimiento en su totalidad a sus responsabilidades como agente del sistema.

5.2. La trascendencia social de la falta o el perjuicio causado:

El otro criterio agravante que justifica la imposición de la sanción en el caso bajo examen es el de trascendencia social de la falta o el perjuicio causado.

³⁴ Ibidem

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

Ciertamente el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia fija el derecho fundamental de petición y determina *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”*

La entidad sanitaria en cuestión, ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S - E.P.S. SANITAS S.A.S, está obligada no solo a garantizar el derecho a la salud de los usuarios, sino también a proporcionar respuestas oportunas y completas a las Peticiones, Quejas o Reclamos (PQR) presentadas por estos. Esto implica asegurar los máximos niveles de accesibilidad, resolución, efectividad, seguimiento y control de los servicios de salud sobre los cuales se han presentado reclamaciones.

La falta de respuesta oportuna y adecuada a estas solicitudes de los usuarios compromete la calidad y efectividad de la atención médica requerida, vulnerando de esta manera los derechos fundamentales de los individuos en su acceso a una atención adecuada y oportuna. Además, la omisión en este sentido no solo transgrede los derechos constitucionales de los usuarios, sino que también coarta aspectos esenciales del Sistema General de Seguridad Social en Salud, afectando directamente la calidad y continuidad de los servicios médicos a los que los usuarios tienen derecho.

La importancia de una atención eficiente y oportuna radica en su papel esencial para el logro de los objetivos del programa de intervenciones colectivas en salud. El incumplimiento de la entidad en brindar respuestas a las PQR no solo afecta la eficacia del sistema de salud en general, sino que también crea riesgos para la salud y el bienestar de la población afiliada, al retardar o limitar innecesariamente el acceso a servicios médicos necesarios.

En resumen, la entidad sanitaria, en su calidad de entidad promotora de salud, tiene la responsabilidad no solo de garantizar el acceso a servicios médicos, sino también de responder de manera oportuna y completa a las solicitudes de los usuarios, asegurando así una atención médica efectiva y eficiente que salvaguarde los derechos y la salud de la población afiliada.

5.3. Dosificación de la sanción:

Anotado lo anterior, es importante precisar que, para la imposición de la sanción, este Despacho aplicará los principios de rango constitucional que hacen parte del debido proceso, tales como el principio de proporcionalidad, el principio de razonabilidad y el principio legalidad de las sanciones, último respecto del cual la Corte Constitucional en Sentencia C-564 de 2000, manifestó lo siguiente:

*“(…) El principio de legalidad, en términos generales, puede concretarse en dos aspectos: el primero, que exista una ley previa que determine la conducta objeto de sanción y, el segundo, en la precisión que se emplee en ésta para determinar la conducta o hecho objeto de reproche y la sanción que ha de imponerse. Aspecto éste de gran importancia, pues con él se busca recortar al máximo la facultad discrecional de la administración en ejercicio del poder sancionatorio que le es propio. Precisión que se predica no sólo de la descripción de la conducta, sino de la sanción misma.
(…) La sanción administrativa, como respuesta del Estado a la inobservancia por parte de los administrados de las obligaciones, deberes y mandatos generales o específicos que se han ideado para el adecuado funcionamiento y marcha de la administración entre otros, y consecuencia concreta del poder*

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

punitivo del Estado, no debe ser ajena a los principios que rigen el derecho al debido proceso.

Por tanto, debe responder a criterios que aseguren los derechos de los administrados. En este sentido, se exige, entonces, que la sanción esté contemplada en una norma de rango legal -reserva de ley-, sin que ello sea garantía suficiente, pues, además, la norma que la contiene debe determinar con claridad la sanción, o por lo menos permitir su determinación mediante criterios que el legislador establezca para el efecto. Igualmente, ha de ser razonable y proporcional, a efectos de evitar la arbitrariedad y limitar a su máxima expresión la discrecionalidad de que pueda hacer uso la autoridad administrativa al momento de su imposición. En otros términos, la tipificación de la sanción administrativa resulta indispensable como garantía del principio de legalidad. (...)” (Subrayado fuera de texto).

Sobre principio de proporcionalidad, la ya referida Corte, en Sentencia C-125 de 2003, señaló:

“(...) En cuanto al principio de proporcionalidad en materia sancionatoria administrativa, éste exige que tanto la falta descrita como la sanción correspondiente a la misma resulten adecuadas a los fines de la norma, esto es, a la realización de los principios que gobiernan la función pública. Respecto de la sanción administrativa, la proporcionalidad implica también que ella no resulte excesiva en rigidez frente a la gravedad de la conducta, ni tampoco carente de importancia frente a esa misma gravedad. (...)”

Por tanto, conforme a la valoración probatoria y en observancia de los principios de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad de la sanción de acuerdo con los criterios de agravación y atenuación, la Superintendencia Delegada para Investigaciones Administrativas considera ajustado a derecho imponer al **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S - E.P.S. SANITAS S.A.S**, una sanción consistente en **MULTA**.

Hay que tener en cuenta entonces que para el caso en comento se partió de la base de que existió un elemento de culpa por parte de la investigada al desplegar un comportamiento contrario a sus competencias y deberes legales que constituyeron el cargo único endilgado en la investigación y demostrados con los presupuestos fácticos evidenciados conforme al material probatorio recaudado en la causa. Esta culpa fue sumada a un daño antijurídico demostrado en el sentido de que con la falta al deber objetivo de cuidado por parte de la vigilada se lesionaron bienes jurídicos tutelados. De la misma forma esto fue constitutivo de un impacto en el sistema de salud como fue explicado en el apartado de la trascendencia social de las infracciones administrativas cometidas por el ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S - E.P.S. SANITAS S.A.S.

En el orden de ideas anterior, la Delegatura para Investigaciones Administrativas **teniendo en cuenta la facultad de imponer entre doscientos (200) y hasta ocho mil (8.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes para personas jurídicas, y entre (50) y hasta (2.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes para las personas naturales (artículo 131 de la Ley 1438 de 2011, modificado por el artículo 2 de la Ley 1949 de 2019)**, decide imponerle al **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S - E.P.S.**

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

SANITAS S.A.S una sanción tipo **MULTA** equivalente a **DOSCIENTOS (200) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES** a la fecha de expedición de la presente resolución.

6. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN UVT.

Mediante el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019³⁵, se dispuso que «(...) *todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.*»

El gobierno nacional a través del Decreto 1094 del 3 de agosto de 2020, reglamentó el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019, adicionando el Título 14 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1082 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, estableciendo el mecanismo para la conversión de valores expresados en Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes (SMLMV) a Unidades de Valor Tributario (UVT).

A su turno y en cumplimiento de lo anterior, la Superintendencia Nacional de Salud expidió la Resolución número 2022920050000322-6 de 2022, por medio de la cual definió que todas las sanciones y multas impuestas, las cuales actualmente se establecen con base en el salario mínimo mensual legal vigente (SMLMV), deben ser calculadas en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT).

El valor de la multa impuesta en SMLMV se calcula en UVT, y se establece teniendo como referencia la conversión, con el valor de un salario mínimo mensual legal vigente al momento de la imposición de la sanción (\$1.300.000)³⁶, y su equivalente a una UVT que corresponde para la vigencia 2024 a \$47.065³⁷. Lo anterior en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución número 2022920050000322-6 de 2022, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud en concordancia con el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019:

MULTA	SMLMV 2024	VR. UVT 2024	MULTA EN UVT
200 SMLMV	\$1.300.000	\$47.065	5.524,27 ³⁸

En consecuencia, la sanción de multa equivalente a **DOSCIENTOS (200) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES**, se calcula en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT) que corresponde a **5.524,27 UVT**, y así se dispondrá en la parte resolutive del presente acto administrativo.

³⁵ Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “*Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad*”.

³⁶ Según lo ordenado por el Decreto 2292 del 29 de diciembre 2023.

³⁷ La DIAN mediante la Resolución 00187 del 28 de noviembre de 2023, fijó el valor de la unidad de valor tributario -UVT- aplicable para el año gravable 2023 en la suma de \$ 47.065.

³⁸ De acuerdo con el artículo 2.2.14.1.1. del Decreto 1082 de 2015 modificado por el Decreto 1094 de 2020, al realizar la conversión de valores expresados SMLMV a UVT, se empleará por una única vez el procedimiento de aproximaciones que se señala a continuación: si del resultado de la conversión no resulta un número entero, se deberá aproximar a la cifra con dos (2) decimales más cercana.

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

En mérito de lo expuesto, el Superintendente Delegado para Investigaciones Administrativas (E).

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: SANCIONAR a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S - E.P.S. SANITAS S.A.S**, identificado con el **NIT 800.251.440-6**, con **MULTA** equivalente a **DOSCIENTOS (200) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES** a la fecha de expedición de esta resolución y que corresponden a **5.524,27 UVT**, de acuerdo con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO: Establecer que el valor de la multa impuesta a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S - E.P.S. SANITAS S.A.S**, identificado con el **NIT 800.251.440-6**, el cual deberá ser realizado dentro de los cinco (5) días siguientes a la ejecutoria de la presente Resolución. Copia del respectivo recibo de consignación deberá enviarse a la **Dirección Financiera de la Superintendencia Nacional de Salud**, a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la realización de la consignación. Ahora bien el pago deberá realizarse así;

a) SANCIONES BENEFICIARIO SUPERSALUD Para realizar su pago seguro electrónico debe seguir los siguientes pasos;

1. Acceda a la página web de la Supersalud www.supersalud.gov.co

2. En barra de botones de la derecha, seleccione la opción "Pago de Obligaciones)

2.1 Posteriormente seleccione la opción "Ingresa aquí para realizar su pago" [https://www.supersalud.gov.co/vigilados/pago-de\[1\]obligaciones](https://www.supersalud.gov.co/vigilados/pago-de[1]obligaciones)

2.2 En caso de dudas, seleccione "Consulte aquí el manual del aplicativo para pagos". [https://www.supersalud.gov.co/vigilados/pago-de\[1\]obligaciones](https://www.supersalud.gov.co/vigilados/pago-de[1]obligaciones) Si sus inquietudes persisten solicite apoyo técnico al correo electrónico soportegenesis@supersalud.gov.co. donde será atendido con oportunidad por la mesa de ayuda de la SNS."

ARTÍCULO SEGUNDO: ESTABLECER que dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al pago de la multa, corresponde a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S - E.P.S. SANITAS S.A.S**, **REMITIR** al correo electrónico correointernosns@supersalud.gov.co con destino a la Superintendencia Delegada para Entidades Promotoras de salud y Generadores, Recaudadores y Administradores de Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud la siguiente información, con miras a verificar el origen de los recursos que fueron destinados para el pago de la sanción:

- Soporte del pago realizado, el cual debe estar de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Superintendencia Nacional de Salud para tal fin.
- Certificación expedida y firmada por el representante legal, contador y revisor fiscal, cuando aplique, en la que declaren que los recursos empleados para el pago de la respectiva multa provienen del patrimonio de la persona jurídica y que no corresponden a los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud. En la certificación debe indicarse y acreditarse como mínimo, el origen de los recursos, las fuentes de financiación y el reconocimiento contable. Así mismo, se deberá mantener a disposición de la Superintendencia, los documentos e información necesaria que corrobore lo indicado y acreditado en la certificación por los declarantes.

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

PARÁGRAFO PRIMERO: En la comunicación de reporte, deberá indicarse la referencia **“SOPORTES ORIGEN PAGO DE MULTA SIAD 7000202300116 ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS - E.P.S. SANITAS S.A.S - SECRETARÍA DE SALUD.”** y remitirse al correo electrónico correointernosns@supersalud.gov.co con destino a la Superintendencia Delegada para Entidades Promotoras de salud y Generadores, Recaudadores y Administradores de Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

PARÁGRAFO SEGUNDO: ADVERTIR a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S - E.P.S. SANITAS S.A.S**, que el incumplimiento a la orden aquí dispuesta en cuanto al reporte oportuno de la información relacionada con el origen de los recursos dará lugar a la imposición de las multas sucesivas de que trata el numeral 3º del artículo 131 de la Ley 1438 de 2011 modificado por el artículo 2º de la Ley 1949 de 2019.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNÍQUESE la presente decisión a la Superintendencia Delegada para Entidades de Aseguramiento en Salud, para lo de su competencia.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR ELECTRÓNICAMENTE el contenido de la presente resolución a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S.**, a través de su representante legal a quien haga sus veces o a quien se designe para tal fin, al correo electrónico: notificajudiciales@keralty.com³⁹, cfazuero@keralty.com, conforme lo dispone el artículo 56 del CPACA modificado por el artículo 10 de la Ley 2080 de 2021, y el numeral 1º del artículo 67 del CPACA. Los recursos o cualquier otro documento en relación con la presente resolución deben contener la referencia **SIAD 7000202300116** y remitirse al correo electrónico correointernosns@supersalud.gov.co con destino a la Superintendencia Delegada para Investigaciones Administrativas. De la notificación se dejará constancia en el expediente.

PARÁGRAFO PRIMERO: Si por cualquier motivo no pudiere practicarse la notificación electrónica, de conformidad con el artículo 68 del CPACA **ENVIAR CITACIÓN** al representante legal o quien haga sus veces de la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S.**, para que comparezca a diligencia de **NOTIFICACIÓN PERSONAL**, la cual deberá remitirse a los correos electrónico notificajudiciales@keralty.com, , cfazuero@keralty.com. Del envío de la citación se dejará constancia en el expediente.

PARÁGRAFO SEGUNDO: De resultar fallida por cualquier motivo la citación al correo electrónico señalado, de conformidad con el artículo 68 del CPACA **ENVIAR CITACIÓN** al representante legal de la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S.** para que comparezca a diligencia de **NOTIFICACIÓN PERSONAL**, a la calle 100 N°. 11B - 67, piso 3º en la ciudad de Bogotá D.C.⁴⁰. Del envío de la citación se dejará constancia en el expediente.

PARÁGRAFO TERCERO: Para la diligencia de notificación personal la investigada o su apoderado (a) debidamente legitimado (a) deberá acudir a las instalaciones de la Superintendencia Nacional de Salud, ubicada en la Carrera 68 A N°. 24B 10, torre 3, piso 4 Edificio Plaza Claro en la ciudad de Bogotá D.C., de lunes a viernes de 8:00

³⁹ Correo electrónico autorizado en el escrito de descargos y alegatos de conclusión folio 61 del expediente.

⁴⁰ Ibidem.

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

am a 4:00 pm en jornada continua. En la constancia de notificación se deberá cumplir con lo señalado en el artículo 67 del CPACA. Los recursos o cualquier otro documento en relación con la presente resolución deben contener la referencia **SIAD 7000202300116** y remitirse al correo electrónico correointernosns@supersalud.gov.co, con destino a la Delegada para Investigaciones Administrativas. De la notificación personal se dejará constancia en el expediente.

PARÁGRAFO CUARTO: De conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Resolución 1650 de 2014, concordante con el artículo 69 del CPACA, si no pudiere practicarse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, **NOTIFÍQUESE POR MEDIO DE AVISO** el presente acto administrativo al representante legal de la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S.** o a quien haga sus veces, enviando copia íntegra del mismo al correo electrónico: notificajudiciales@keralty.com, , cfazuero@keralty.com. En caso de que por cualquier motivo el envío del aviso rebote o no pueda ser allegado a la dirección electrónica señalada, remítase a la Calle 100 N°. 11B - 67, piso 3º en la ciudad de Bogotá D.C., acompañado de copia íntegra del acto administrativo, de lo cual se dejará constancia en el expediente. Los recursos o cualquier otro documento en relación con la presente resolución deben contener la referencia **SIAD 7000202300116** y remitirse al correo electrónico correointernosns@supersalud.gov.co, con destino a la Delegada para Investigaciones Administrativas. De la notificación se dejará constancia en el expediente.

ARTÍCULO QUINTO: Para los efectos de consulta y revisión, el presente proceso administrativo sancionatorio identificado con el **SIAD 7000202300116**, queda a disposición de la entidad investigada o apoderado (a) debidamente legitimado o autorizado (a) en la Delegada para Investigaciones Administrativas de la Superintendencia Nacional de Salud, ubicada en la Carrera 68 A No. 24B 10, torre 3, piso 9 Edificio Plaza Claro en la ciudad de Bogotá D.C., de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm en jornada continua.

ARTÍCULO SEXTO: Contra el presente acto administrativo proceden los recursos de **REPOSICIÓN** y en subsidio el de **APELACIÓN**, los cuales podrán interponerse a través del correo electrónico correointernosns@supersalud.gov.co con destino a la Superintendencia Delegada para Investigaciones Administrativas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la presente Resolución, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos en los artículos 74 a 77 del del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo⁴¹.

PARÁGRAFO: Quien recurra la decisión deberá acreditar dentro del proceso la calidad con la que actúa y el documento que lo faculta para ejercer la representación de la investigada, so pena de rechazar la impugnación.

Dada en Bogotá D.C., a los 26 días del mes 01 de 2024.

NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

⁴¹ La información remitida deberá estar libre de claves o autorizaciones; y de ser necesario, estar comprimida en formato ZIPWARE. En el evento que la información sea enviada a través OneDrive, o aplicaciones similares, esta deberá ser compatible con la aplicación de mensajería Microsoft Office 365 y se deberá dejar disponible sin límite de tiempo y sin claves de acceso.

Continuación de la resolución, **POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA ADELANTADA EN CONTRA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S**

Firmado electrónicamente por: Carlos Andres Rincon Guerrero

Carlos Andres Rincon Guerrero

SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS (E)

Proyectó: Daniela Espinosa Bernal
Revisó: Carlos Andres Rincon Guerrero - Director de Investigaciones para Entidades de Aseguramiento en Salud/
Diego Armando Lesmes Orjuela Contratista
Aprobó: Carlos Andres Rincon Guerrero -Superintendente Delegado para Investigaciones Administrativas (E)
SIAD No.: 7000202300116