



**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD**

**RESOLUCIÓN NÚMERO 2022710000004370-6 DE 2022**

*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.P.S. SANITAS S.A.S. -*

**SIAD No. 0910202100192**

**EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA INVESTIGACIONES  
ADMINISTRATIVAS**

En uso de sus facultades legales, especialmente las conferidas en la Ley 100 de 1993, la Ley 1122 de 2007, la Ley 1438 de 2011, la Ley 1949 de 2019, la Resolución SNS N°. 1650 de 2014, el Decreto 1080 de 2021 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 presta 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 crea 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

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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

para realizar la Inspección, Vigilancia y Control de las normas constitucionales y 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.*

*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.*

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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

*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.*

*121.2 Las Direcciones Territoriales de Salud en el ejercicio de las funciones que las mismas desarrollan en el ámbito del sector salud, tales como el aseguramiento, la inspección, vigilancia y control, la prestación de servicios de salud y demás relacionadas con el sector salud.*

*121.3 Los prestadores de servicios de salud públicos, privados o mixtos.*

*121.4 La Comisión de Regulación en Salud y el Fondo de Solidaridad y Garantía, Fosyga, o quienes hagan sus veces.*

*121.5 Los que exploten, produzcan, administren u operen, bajo cualquier modalidad, el monopolio rentístico de loterías, apuestas permanentes y demás modalidades de los juegos de suerte y azar.*

*121.6 Los que programen, gestionen, recauden, distribuyan, administren, transfieran o asignen los recursos públicos y demás arbitrios rentísticos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.*

*121.7 Las rentas que produzcan cervezas, sifones, refajos, vinos, aperitivos y similares y quienes importen licores, vinos, aperitivos y similares y cervezas.*

*121.8 Los que exploten, administren u operen, bajo cualquier modalidad, el monopolio rentístico de los licores”.*

Que, el artículo 1° 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 la referida Ley 1949 de 2019 en su artículo 2° modifica el artículo 131 de la Ley 1438 de 2011, indicando el tipo de sanciones y facultando a la Superintendencia Nacional de Salud a imponer 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, que se encuentren bajo su vigilancia, cuando vulneren las disposiciones generales del Sistema de Seguridad Social en Salud, las cuales se describen en

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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

detalle en el acápite correspondiente a las sanciones a imponer, que hace parte de esta resolución.

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 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.<sup>1</sup>

Que la Superintendencia Nacional de Salud en cumplimiento de lo anterior, según 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 ser calculadas con base en su equivalencia en términos de la Unidad Valor Tributario (UVT).

Que el numeral 2º del artículo 32 del Decreto 1080 del 10 de septiembre de 2021<sup>2</sup>, *“Por el cual se modifica 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 3º 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*

<sup>1</sup> **“ARTÍCULO 2.2.14.1.1. Valores expresados en Unidades de Valor Tributario UVT.** Para los efectos dispuestos en el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019, al realizar la conversión de valores expresados en Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes (SMLMV) a Unidades de Valor Tributario (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.*

*Aplicando la presente regla, una tarifa fijada en 3 SMLMV al convertirse a UVT para el año 2020, corresponderá inicialmente a 73,957621 UVT. Acto seguido, para dar aplicación al presente artículo, se aproximará a la cifra con dos decimales más cercana para establecer la tarifa, es decir, finalmente quedará convertida en 73,96 UVT.*

**PARÁGRAFO:** *Cuando el valor a convertir resulte inferior a una (1) UVT, se deberá aproximar a la cifra con tres (3) decimales más cercana.*

*Aplicando la presente regla, una tarifa fijada en 1 Salario Mínimo Legal Diario Vigente (SMLDV) al convertirse a UVT para el año 2020, corresponderá inicialmente a 0,821751 UVT. Acto seguido, para dar aplicación al presente artículo, se aproximará a la cifra con tres decimales más cercana para establecer la tarifa, es decir, finalmente quedará convertida en 0,822 UVT.”*

<sup>2</sup> 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. - E.P.S. SANITAS S.A.S. -**

*ejercicio de las actividades de inspección y vigilancia se evidencien asuntos que 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 ésta.

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

## **2. ANTECEDENTES.**

**2.1.** La Dirección de Atención al Usuario de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario, mediante Auto No. 000090 del 9 de abril de 2019, ordenó realizar visita de inspección a la Oficina de Atención al Usuario de la E.P.S. SANITAS S.A.S ubicada en la ciudad de Tunja – Boyacá. Tal visita tenía como objeto, entre otros, auditar, analizar, evaluar y verificar, el cumplimiento de las funciones, competencias y responsabilidades de la EPS, frente al Sistema General de Seguridad Social en salud, en lo referente a la implementación y desarrollo de sistemas de información, las condiciones de la Oficina de Atención al Usuario y la entrega y publicación de las cartas de derechos del afiliado y de desempeño de la EPS<sup>3</sup>.

**2.2.** La visita se llevó a cabo el 10 de abril de 2019 y en ella el grupo visitador diligenció el acta de visita y el formato aplicable para tal efecto<sup>4</sup>.

**2.3.** De la visita en mención, los funcionarios que la practicaron también elaboraron un informe de visita que documenta los hallazgos evidenciados en la misma<sup>5</sup>.

**2.4.** Mediante oficio radicado con el No. 2-2019-745111 del 20 de junio de 2019, la Directora de Atención al Usuario de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario remitió a E.P.S. SANITAS S.A.S el precitado informe, solicitándole la presentación de un plan de mejoramiento que subsanara los hallazgos confirmados<sup>6</sup>.

**2.5.** En razón a lo anterior, mediante oficio radicado con el No. 3-2019-11400 del 25 de junio de 2019, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario trasladó el asunto para efectos de evaluar la procedencia de iniciar procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la E.P.S. SANITAS S.A.S, por la presunta infracción a las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud<sup>7</sup>.

**2.6.** La entonces denominada Superintendencia Delegada de Procesos Administrativos, hoy Superintendencia Delegada para Investigaciones Administrativas mediante la Resolución N°. PARL 005694 del 14 de mayo de 2021<sup>8</sup>, obrando dentro del marco de su competencia legal, ordenó el inicio del presente proceso administrativo sancionatorio en contra de la **ENTIDAD PROMOTORA DE**

<sup>3</sup> ff 4 - 5

<sup>4</sup> ff 7 - 8

<sup>5</sup> ff 13 - 22

<sup>6</sup> fl 23

<sup>7</sup> ff 1 - 3

<sup>8</sup> ff. 33 - 39



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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

**SALUD SANITAS S.A.S. - E.P.S. SANITAS S.A.S.**, formulándole los siguientes cargos:

**"CARGO PRIMERO:** Presunto incumplimiento de lo señalado en el literal d) del numeral 2 del CAPÍTULO PRIMERO PROTECCIÓN AL USUARIO del TÍTULO VII PROTECCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA de la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud (Circular Externa No. 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, por cuanto en la información aportada (cronograma de capacitaciones) no incluyeron la realización de capacitaciones en temas de trato digno y humanizado, derechos y deberes de los usuarios, con los colaboradores encargados de la atención a los usuarios, por lo menos una vez al año; incurriendo presumiblemente en la conducta del numeral 17 del artículo 130 de la Ley 1438 de 2011, modificado por el artículo 3º de la Ley 1949 de 2019. Lo anterior, de acuerdo con lo señalado en el **numeral 4** de la parte motiva de la presente resolución y conforme al **hallazgo 2** documentado en el informe de visita.

**CARGO SEGUNDO:** Presunto incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 3.1. del CAPÍTULO PRIMERO PROTECCIÓN AL USUARIO del TÍTULO VII PROTECCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA de la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud (Circular Externa No. 047 del 30 de noviembre de 2007), modificado por el literal B del numeral III la Circular Externa 000008 del 14 de septiembre de 2018, toda vez que la Oficina de Atención al Usuario de la EPS Sanitas en la ciudad de Tunja no cuenta con la señalética adecuada para las personas en condición de discapacidad visual; incurriendo al parecer en la conducta del numeral 17 del artículo 130 de la Ley 1438 de 2011, modificado por el artículo 3º de la Ley 1949 de 2019. Lo anterior, de conformidad con lo señalado en el **numeral 4** de la parte motiva de la presente resolución y conforme al **hallazgo 4** documentado en el informe de visita".

**2.7.** El acto administrativo de que trata el numeral anterior, fue notificado de manera electrónica el 18 de mayo de 2021 al correo electrónico [notificajudiciales@keralty.com](mailto:notificajudiciales@keralty.com), por medio del oficio No. 202180100715581 del 18 de mayo de 2021<sup>9</sup>, tal como consta en la certificación expedida por la Gestión de la Seguridad Electrónica - GSE<sup>10</sup>.

**2.8.** La vigilada, por medio de correo electrónico del 25 de mayo de 2021, radicado en esta Superintendencia con el consecutivo No. 202182321035782 de la misma fecha, presentó de manera oportuna escrito de descargos<sup>11</sup>.

**2.9.** El Director de Investigaciones para Entidades de Aseguramiento en Salud de la Superintendencia Delegada para Investigaciones Administrativas profirió la Resolución No. 2022700000001959-6 del 12 de mayo de 2022<sup>12</sup>, por medio de la cual resolvió sobre las pruebas presentadas por la investigada y corrió traslado a la misma para que alegara de conclusión dentro del presente proceso administrativo sancionatorio. Acto administrativo el cual fue notificado por medio del Estado No. 00045 del 17 de mayo de 2022, fijado a las 8:00am y desfijado a las 5:00pm de la misma fecha<sup>13</sup>.

**2.10.** Por medio de correo electrónico del 17 de mayo de 2022, radicado con el consecutivo No. 20229300401040252 de la misma fecha, la investigada presentó oportunamente escrito de alegatos de conclusión<sup>14</sup>.

### 3. CUESTIÓN PREVIA.

<sup>9</sup> fl 40.

<sup>10</sup> ff 40 reverso - 41

<sup>11</sup> ff 42 - 61

<sup>12</sup> ff 62 - 65

<sup>13</sup> ff 66 - 68

<sup>14</sup> ff 69 - 71

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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

Previo a desarrollar el análisis del caso objeto de la presente investigación, la Superintendencia Delegada para Investigaciones Administrativas considera pertinente realizar las siguientes precisiones:

### **3.1. Competencia.**

Acorde con lo citado en el acápite No. 1 del presente acto administrativo, 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 Superintendencia Delegada para Investigaciones Administrativas al tenor de lo dispuesto en los numerales 2, 3 y 4 del artículo 32 del Decreto 1080 de 2021.

Así, al revisar el expediente que compone la presente investigación, se ha podido establecer que conforme a la naturaleza de este asunto, y de acuerdo a la fecha de los hechos que se investigan, no se vislumbra caducidad total o parcial de la facultad administrativa sancionatoria que declarar y por ende esta Delegatura es plenamente competente para adoptar decisión de primer grado frente a la conducta endilgada al vigilado a través de los cargos a ella formulado en Resolución No. PARL número 005694 del 14 de mayo de 2021.

Esta afirmación se fundamenta en que los cargos formulados en el acto de inicio de la investigación administrativa se basó en el presunto incumplimiento de las instrucciones y órdenes impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud (con base en las instrucciones de la Circular Única - 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), por cuanto en la información aportada (cronograma de capacitaciones) durante el desarrollo de la visita inspectiva realizada el 10 de abril de 2019, se evidenció que la investigada presuntamente no incluyó la realización de capacitaciones en temas de trato digno y humanizado, derechos y deberes de los usuarios, con los colaboradores encargados de la atención a los usuarios, por lo menos una vez al año, ni tampoco cuentan con la señalética adecuada para las personas en condición de discapacidad visual, por parte de la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S. - E.P.S. SANITAS S.A.S.**, según informó la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario.

Por lo anterior, una vez analizado el expediente que compone la presente investigación, se establece que de acuerdo con la naturaleza del asunto y a la fecha de los hechos que se investigan, este despacho cuenta con plena legitimidad para emitir la decisión de fondo que en derecho corresponda frente a las conductas investigadas; adicionalmente no se observa caducidad de la facultad administrativa sancionatoria.

### **3.2. De la legalidad de la Resolución PARL número 005694 del 14 de mayo de 2021.**

Sobre el particular, 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.

Igualmente, 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

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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

*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, por lo que a continuación se procede a verificar el contenido del acto de inicio emitido dentro del SIAD No. 0910202100103, conforme a la estructura definida en la Resolución No. 001650 de 2014 “*Por la cual se desarrolla el procedimiento administrativo sancionatorio aplicable por la Superintendencia Nacional de Salud*”.

Justamente, de la lectura del acto administrativo en cuestión, se observa que los hechos que dieron lugar a la investigación administrativa de la referencia tienen origen en la comunicación interna **No. 3-2020-11400 del 25 de junio de 2020**, suscrito por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario, mediante el cual se remitió a la entonces Delegada de Procesos Administrativos , el presunto incumplimiento por parte de la vigilada, respecto de las instrucciones impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud en la Circular Única - 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.

De igual forma, la Resolución N°. PARL 005694 del 14 de mayo de 2021 identificó e individualizó al sujeto investigado, esto es, la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S. - E.P.S. SANITAS S.A.S.**, identificada con NIT. No. 800.251.440-6, conforme a lo señalado en su numeral 2º de dicho acto administrativo.

Así mismo, el referido artículo 10 de la Resolución 1650 de 2014, como se indicó en precedencia, precisa que deben señalarse las sanciones o medidas procedentes; por lo que se advierte que la resolución de iniciación No. PARL 005694 del 14 de mayo de 2021, cumple con tal precepto, pues se observa que, dicho acto administrativo, visible desde el folio 34 anverso y reverso del expediente, lo expuso.

En cuanto al requisito que el acto de iniciación debe contener las disposiciones vulneradas, se evidencia que tanto en la parte resolutive, de la resolución *sub examine* se indicó y se citó como presunto incumplimiento por parte de la vigilada, no cumplir lo dispuesto en el literal d) del numeral 2º y numeral 3.1. del Capítulo Primero Protección al Usuario del Título VII Protección Al Usuario y Participación Ciudadana de la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud (Circular Externa No. 047 del 30 de noviembre de 2007), modificada por el literal B del numeral III de la Circular Externa 000008 del 14 de septiembre de 2018, con lo cual posiblemente incurre en la infracción administrativa consagrada en el numeral 17 del artículo 130 de la ley 1438 de 2011, modificado por el artículo 3 de la ley 1949 de 2019.

En este sentido, es necesario precisar que este despacho en la expedición de la resolución en comento, acató y respetó los principios que rigen las actuaciones administrativas sancionatorias y los derechos que le asisten al investigado, puesto que cumplen con los requisitos establecidos para su expedición y validez, sumada a la presunción de legalidad de la que está revestida.

Adicionalmente, al cumplimiento de los requisitos analizados anteriormente, observa este operador administrativo para ordenar el inicio de esta investigación administrativa, contó con la existencia de elementos probatorios que permitieron deducir una presunta responsabilidad administrativa de la **E.P.S. SANITAS S.A.S.**, que se espera probar o desvirtuar a través del estudio que se haga de todo lo obrante en el expediente y que servirá de base fundamental para la expedición del presente acto.



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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

### 3.3. Frente a las notificaciones.

De otro lado, este operador tal como se indicó en los antecedentes del presente acto administrativo, evidencia que la Resolución **No. PARL 005694 del 14 de mayo de 2021**, fue efectivamente notificada, otorgándosele a la investigada la oportunidad de defenderse, solicitar, aportar y controvertir las pruebas obrantes en el expediente, en virtud del derecho de defensa y contradicción que le asiste.

Así se observa, como la Resolución **No. PARL 005694 del 14 de mayo de 2021**, mediante la cual se ordenó el inicio de esta actuación, fue notificada electrónicamente el día 18 de mayo de 2021 como consta en el certificado emitido por la Gestión de la Seguridad Electrónica, sin que se observe ninguna irregularidad en cuanto a los lineamientos que para el efecto ha establecido tanto la Ley 1437 de 2011 como la jurisprudencia emitida sobre la materia.

Del mismo modo se tiene que **la Resolución número 2022700000001959-6 del 12 de mayo de 2022**, por medio de la cual se corrió traslado para alegar de conclusión fue debidamente notificada por Estado No. 00045 fijado a las 8:00 a.m. y desfijado a las 5:00pm del 17 de mayo de 2022.

### 3.4. De la oportunidad para presentar descargos y alegatos de conclusión.

La Resolución PARL No. 005694 del 14 de mayo de 2021 se notificó electrónicamente el 18 de mayo de 2021, por lo que el término para presentar descargos en contra de la misma, regulado por en artículos 128<sup>15</sup> de la Ley 1438 de 2011 y 11<sup>16</sup> de la Resolución 1650 de 2014, esto es, cinco (5) días siguientes a la notificación de dicho acto, venció el 25 de mayo de 2021.

Revisado el expediente y consultados los sistemas de información y de gestión de correspondencia de la Superintendencia Nacional de Salud, se advierte que la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S. - E.P.S. SANITAS S.A.S.** presentó de manera oportuna su escrito de descargos, siendo el mismo remitido por correo electrónico el 25 de mayo de 2021 (Rad. No. 202182321035782 de la misma fecha).

Por su parte y en lo que respecta a los alegatos de conclusión, la notificación de la Resolución número 2022700000001959-6 del 12 de mayo de 2022, que ordenó correr traslado para tal efecto a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S. - E.P.S. SANITAS S.A.S** se notificó por Estado No. 00045 del 17 de mayo de 2022.

Por consiguiente, el término de cinco (5) días para presentar alegatos de conclusión dispuesto por los artículos 128 de la Ley 1438 de 2011 y 13<sup>17</sup> de la Resolución 1650 de 2014, venció el 24 de mayo de 2022.

Examinado el expediente y consultados los sistemas de información y de gestión de correspondencia de la Superintendencia Nacional de Salud, se encuentra que la

<sup>15</sup> **"ARTÍCULO 128. PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO.** La Superintendencia Nacional de Salud aplicará las multas o la revocatoria de la licencia de funcionamiento realizando un proceso administrativo sancionatorio consistente en la solicitud de explicaciones en un plazo de cinco (5) días hábiles después de recibida la información, (...) vencido el término probatorio las partes podrán presentar alegatos de conclusión dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes. (...).."

<sup>16</sup> **"ARTÍCULO 11. TÉRMINO PARA RENDIR DESCARGOS.** De conformidad con lo previsto en el artículo 128 de la Ley 1438 de 2011, los investigados podrán, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación del auto de iniciación, presentar descargos y solicitar o aportar las pruebas que pretendan hacer valer."

<sup>17</sup> **"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. - E.P.S. SANITAS S.A.S. -**

**ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S. - E.P.S. SANITAS S.A.S.** presentó oportunamente alegatos de conclusión mediante oficio remitido el 17 de mayo de 2022 (Radicado No. 20229300401040252 del mismo día).

**3.5. De las pruebas.**

Sobre el tema hay que manifestar que la Delegatura para Investigaciones Administrativas mediante la Resolución PARL No. 005694 del 14 de mayo de 2021, que ordenó iniciar el presente proceso administrativo sancionatorio, señaló en la parte considerativa de dicho acto lo siguiente:

***“5. ELEMENTOS PROBATORIOS***

*Para el caso sub examine, se tendrán como pruebas y se les dará el valor probatorio que corresponde, a las documentales que obran en el expediente, entre otras, las siguientes:*

- Auto No. 000090 del 9 de abril de 2019, proferido por la Directora de Atención al Usuario de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario (Fls. 4- 5).
- Acta que ordena visita a la Oficina de Atención al Usuario de la **E.P.S. SANITAS S.A.S.**, ubicada en la ciudad de Tunja - Boyacá y formato de visita (Fls. 7-10).
- Informe de la visita efectuada el 10 de abril de 2019 y sus anexos (Fls. 11 al 21).
- Comunicación interna No. 3-2019-11400 del 25 de junio de 2019 con sus anexos (Fl. 1 al 3)“.

Seguidamente el mencionado acto administrativo dispuso en el artículo quinto de su parte resolutiva:

***“ARTÍCULO QUINTO: TÉNGASE como pruebas documentales las que se encuentran en el expediente y a las cuales se hace alusión en la parte considerativa del presente acto administrativo”.***

Por su parte, en la Resolución número 2022700000001959-6 del 12 de mayo de 2022, por medio de la cual se resolvió sobre las pruebas y se corrió traslado para alegar de conclusión, de las presentadas por la investigada en el escrito de descargos, se tuvieron como pruebas, para el análisis correspondiente, las siguientes:

3.2.1. Revisada la carpeta “Capacitaciones”, se observa que la misma contiene 5 archivos PDF y 6 archivos Excel, denominados así:

- a. Archivo PDF denominado “06. Tunja - mensual junio”, la cual contiene documento con control de asistencia para la oficina de Tunja sin fecha.
- b. Archivo PDF nombrado “09. Tunja - mensual septiembre”, el cual hace referencia a un listado de asistencia de la oficina de Tunja de la entidad vigilada, de septiembre de 2019.
- c. Archivo PDF denominado “Curso virtual humanización 2019”, el cual se observa documento de 66 hojas, el cual hace referencia a un informe del curso virtual, donde se puede evidenciar el cronograma y la cobertura del mismo, así como el contenido de la capacitación de trato digno y humanizado.
- d. Archivo PDF “Refuerzo versión 2020”, documento de 30 páginas el cual contiene refuerzo de curso virtual para el año 2020.
- e. Archivo PDF “Tunja - mensual deberes y derechos”, el cual contiene un listado de asistencia para un evento de capacitaciones en la ciudad de Tunja.
- f. Archivo Excel “01. Informe curso humanización”, cuyo documento hace referencia a un listado relacionado con Colaboradores Curso Humanización en el Servicio.
- g. Archivo Excel “2019 formación”, el contiene un listado de nombre de personas de la ofician de Tunja.
- h. Archivo Excel “Consolidado píldoras cambio 2018”, con listado de datos de cuatro personas.
- i. Archivo Excel “Reporte humanización refuerzo 11 noviembre 2020”, listado de datos.
- j. Archivo Excel contiene reporte de humanización del servicio.
- k. Archivo Excel con listado de datos de personas, relativas colaboradores oficina Tunja.

3.2.2. Igualmente, se adjuntan imágenes de las señaléticas para las personas en situación de discapacidad visual.

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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

**4. CONSIDERACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS.**

La Superintendencia Nacional de Salud, como ente rector del Sistema de Inspección, Vigilancia y Control, propende por que los vigilados cumplan cabalmente con la normatividad aplicable a sus competencias.

En ese sentido, la presente investigación administrativa se centra en que la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S. - E.P.S. SANITAS S.A.S.**, presuntamente incumplió normatividad del Sistema General de Seguridad Social en Salud - SGSSS, en tanto que no cumplió con las instrucciones impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud en Circular Única - 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. En tanto que presuntamente no incluyeron la realización de capacitaciones en temas de trato digno y humanizado, derechos y deberes de los usuarios, con los colaboradores encargados de la atención a los usuarios, por lo menos una vez al año, ni tampoco cuentan con la señalética adecuada para las personas en condición de discapacidad visual.

Agotadas las etapas procesales que dan plena garantía del derecho al debido proceso de la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S. - E.P.S. SANITAS S.A.S.**, procede esta Superintendencia Delegada a tomar la decisión de mérito dentro de la presente actuación administrativa, para lo cual efectuará el análisis de los cargos endilgados en la Resolución No. PARL número 005694 del 14 de mayo de 2021.

**4.1. Argumentos presentados por la investigada.**

**4.1.1. De los descargos.**

La **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S. - E.P.S. SANITAS S.A.S.** a través del representante legal para asuntos judiciales, presentó escrito de descargos dentro del término legalmente establecido, tal como consta en el expediente administrativo y como se descifró en el numeral 2.8 de la presente Resolución, los cuales contienen lo siguiente:

**“Indebida presentación de los presupuestos y elementos necesarios para la imputación de cargos y violación al principio de Tipicidad Objetiva por Indebida Calificación e imputación Jurídica.**

*En la actuación administrativa sancionatoria de competencia de la Superintendencia Delegada para Asuntos Administrativos, son aplicables los preceptos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA que establecen que en el Acto Administrativo en el que se formulan los cargos deberá señalarse con **PRECISIÓN Y CLARIDAD** los siguientes aspectos:*

- a. Los hechos que la originan**
- b. Las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación**
- c. Las disposiciones presuntamente vulneradas**
- d. Las sanciones o medidas que serían procedentes**

*En el mismo sentido, se ha establecido de manera unánime y reiterada por la jurisprudencia, que al derecho administrativo sancionatorio le son aplicables los principios del derecho punitivo:*

(...)

*De acuerdo con lo hasta ahora expuesto, las autoridades administrativas al ejercer su potestas sancionatoria deberán tener en consideración, además de las garantías*

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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

*del debido proceso, los principios y garantías propias del derecho punitivo, en especial el de legalidad y tipicidad.*

*En relación con el principio de tipicidad de las sanciones y según lo dispuesto en el artículo 47 del CPACA, el ente investigador se encuentra en la obligación de señalar con precisión y claridad “las sanciones o medidas que serán procedentes”, no obstante, se observa que en el pliego de cargos se hace únicamente una mención genérica de las normas que podrían ser aplicables, sin precisar con la claridad que le exige la norma, cuál o cuáles sanciones de todas las establecidas legalmente, podrían eventualmente ser aplicables al caso concreto.*

*Ciertamente como fue señalado antes, la Corte Constitucional (en sentencia C-819 de 2006) estableció que en materia punitiva “el sujeto disciplinado tiene derecho a conocer anticipadamente cuáles son las conductas prohibidas y las sanciones que se derivan de su infracción. Al igual que puede exigir que su juicio se adelante conforme a los procedimientos preexistentes al acto que se le imputa y según las normas vigentes al momento de comisión del comportamiento antijurídico (...)*

*Por todo lo manifestado, reiteramos que no es posible continuar el trámite del proceso de la presente investigación administrativa, pues el auto de apertura y formulación de pliego de cargos, no cumple con las disposiciones aplicables al proceso administrativo sancionatorio, a los principios del derecho punitivo y a las interpretaciones jurisprudenciales sobre la materia, pues como se indicó, se limita a enunciar los artículos 59 y 61 de la ley 1480 de 2011, sin precisar que sanción correspondería imponer en el remoto evento de que se acredite una conducta sancionable.*

*En concordancia con lo anterior, se resalta que dentro de los requisitos del Pliego de Cargos también se debe señalar la forma de culpabilidad que se atribuye al investigado, toda vez que en materia sancionatoria está proscrita cualquier forma de responsabilidad objetiva. Lo anterior implica que debe imputársele al encargado un actuar, ya sea a título de dolo o culpa.*

*Ahora bien, se observa en el pliego de cargos, que la Superintendencia Delegada para Asuntos Administrativos se limita a endilgarle a mi representada una conducta sancionable sin determinar la modalidad de la misma, esto es, haya sido culpa leve, grave, gravísima o dolo, para posteriormente elevar unos cargos.*

*En este punto, resulta de vital importancia resaltar el anterior vicio, toda vez que la calificación de la conducta no resulta una condición superflua del pliego de cargos. En efecto, la calificación y graduación de ésta, es de vital importancia para el proceso sancionatorio, toda vez que la gravedad de la actuación se traduce en la severidad de la sanción que eventualmente se imponga y del despliegue de defensa que le corresponde al investigado.*

*Así las cosas, se resalta que la determinación y calificación de la conducta en el Pliego de Cargos, es de vital importancia, toda vez que la prueba para contradecir o confirmar un tipo de actuación difiere de su modalidad. En efecto, ante una acusación de culpa gravísima, basta con acreditar que la inobservancia o la falla que se endilga, podía haber sido cometida por una persona del común que hubiese estado en el lugar del investigado, mientras que la culpa grave requiere mucho más trabajo probatorio para desestimarla.*

*En este orden de ideas, se resalta que es de vital importancia determinar desde el pliego de cargos la modalidad de la conducta, pues no solo afecta la sanción a imponer, sino los requisitos probatorios para poder contradecir la modalidad que haya sido imputada. Con todo, se observa que a mi mandante se le está negando la posibilidad de controvertir técnicamente en el proceso sancionatorio las conductas endilgadas.*

**Atipicidad de la conducta endilgada por la Superintendencia Delegada Para Asuntos Administrativos.**

*La subsunción típica de la conducta implica el ejercicio mental a través del cual la autoridad revestida de la potestad del IUS PUNIENDI establece una comparación*

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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

*entre unas conductas y la norma que contiene los supuestos de hecho cuya consecuencia jurídica comporta una sanción, concluyendo que el caso específico se identifica a plenitud con la norma general y abstracta. De lo contrario, esto es, en caso de que la conducta no se identifique con los presupuestos de hecho la norma, la conducta no sería típica.*

*(...)*

*Por su parte, el principio de tipicidad hace referencia a la necesidad previa de subsumir una conducta específica en un postulado legal determinado para poder imponer una sanción, esto en virtud del *Ius Puniendi* del Estado. (...)*

*Con base en lo anterior, se observa que en el caso concreto, para que sea procedente la imposición de una sanción, el Invima. debe, previamente, realizar un juicio de tipicidad de la conducta sobre la cual se estructura el cargo imputado, esto es, en otras palabras, describir de manera precisa la correspondencia entre la conducta y los preceptos de hecho de la norma precisa que contempla la consecuencia jurídica.*

*Así las cosas, se destaca que en el asunto que nos ocupa, para poder imponer una sanción, la autoridad administrativa debía indicar, detallar y demostrar de manera concisa y precisa las normas o norma que fueron supuestamente desconocidas por parte de representada y que contemplan la sanción que se pretende imponer.*

- ✓ ***Respecto al cargo 1: “La oficina de Atención al Usuario de la EPS Sanitas en la Ciudad de Tunja, la información aportada no incluye la realización de por lo menos una vez al año de capacitaciones en temas de trato digno y humanizado, derechos y deberes de los usuarios en salud, con los colaboradores encargados de la atención a los usuarios.”***

*De acuerdo al presente caso, me permito a continuación discriminar cada una de las actividades desplegadas por parte de La oficina de Atención al Usuario de la EPS Sanitas en la ciudad de Tunja, junto con los correspondientes soportes probatorios, así:*

*La Circular 00008 fue publicada en el mes de septiembre de 2018, por lo tanto las capacitaciones sobre trato digno y humanizado iniciaron a partir del año 2019. Sin embargo durante el año 2018 se realizó la capacitación a los colaboradores en:*

*a) Píldoras de cambio curso virtual a nivel nacional (Se adjunta reporte del curso virtual de la Ciudad de Tunja).*

*Se anexa las capacitaciones de derechos y deberes del año 2018.*

*Se anexa las capacitaciones de derechos y deberes del año 2019.*

*b) Se adjunta el informe del curso virtual, donde se puede evidenciar el cronograma y la cobertura del mismo, así como el contenido de la capacitación en trato digno y humanizado.*

*Adicionalmente adjuntamos la información del año 2020.*

*Conforme a lo expuesto se tiene que La oficina de Atención al Usuario de la EPS Sanitas en la ciudad de Tunja, cumplía a cabalidad las exigencias normativas del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en lo que atañe a la realización de por lo menos una vez al año de capacitaciones en temas de trato digno y humanizado, derechos y deberes de los usuarios en salud, con los colaboradores encargados de la atención a los usuarios.*

*En ese orden de ideas el presente cargo no está llamado a prosperar.*

- ✓ ***Respecto al cargo 2 relacionado con la supuesta omisión de señalética adecuada para las personas en condición de discapacidad visual.***

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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

*En el segundo cargo se indica un presunto incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 3.1. del capítulo primero del título 7 de la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud, toda vez que supuestamente la Oficina de Atención al Usuario de la EPS no cuenta con la señalética adecuada para las personas en condición de discapacidad visual.*

*Sobre el particular, es necesario destacar que no es cierto lo sostenido en el cargo que se le imputa a mi representada, toda vez que como se acredita en los documentos anexos al presente escrito en la Oficina de Atención al Usuario de EPS Sanitas en la ciudad de Tunja sí se cuenta con la señalética adecuada para las personas en condición de discapacidad visual, razón por la cual EPS Sanitas no ha incumplido ninguna de las instrucciones y órdenes impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud. Por lo tanto, se destaca que en el caso concreto no se cumplen las condiciones de prosperidad del presente cargo, pues al ser inexistente la conducta que se le pretende endilgar no se cumpliría con el requisito de tipicidad que debe observar la sanción administrativa.*

**Juridicidad de la conducta imputada a Clínica Iberoamérica S.A.S.**

*Como se indicó previamente, para que proceda la imposición de una sanción administrativa, la entidad sancionadora debe acreditar durante la investigación, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Ahora, respecto a la imposición de sanciones, el artículo 50 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán teniendo en cuenta, entre otros: (i) el daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados, (ii) Beneficio económico obtenido por el infractor y (iii) grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.*

*Lo anterior se trae a colación, pues en el caso concreto, EPS SANITAS, ha cumplido a cabalidad con la normatividad aplicable a la función que como prestadora de servicios de salud desempeña.*

*(...)*

*Con base en lo sostenido a lo largo del presente documento, respetuosamente solicito a su Despacho se sirva EXONERAR a mi representada de cualquier cargo que se le endilgue en la apertura de la presente investigación, y en consecuencia se profiera decisión de ARCHIVO, puesto que los hechos generadores de la misma han sido desvirtuados; por lo que consideramos innecesario continuar con la presente.*

*(...)"*

**4.1.2. En el escrito de alegatos de conclusión.**

De igual manera, la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S. - E.P.S. SANITAS S.A.S.**, investigada dentro del presente proceso administrativo sancionatorio, en ejercicio del derecho de defensa y contradicción que le asiste, presentó, de manera oportuna, a través del representante legal para asuntos judiciales sus alegatos de conclusión en los siguientes términos:

***“Respecto al cargo 1: “La oficina de Atención al Usuario de la EPS Sanitas en la ciudad de Tunja, la información aportada no incluye la realización de por lo menos una vez al año de capacitaciones en temas de trato digno y humanizado, derechos y deberes de los usuarios en salud, con los colaboradores encargados de la atención a los usuarios.”***

*De acuerdo al presente caso, me permito a continuación discriminar cada una de las actividades desplegadas por parte de La oficina de Atención al Usuario de la EPS Sanitas en la ciudad de Tunja, junto con los correspondientes soportes probatorios, así:*



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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

*La Circular 00008 fue publicada en el mes de septiembre de 2018, por lo tanto las capacitaciones sobre trato digno y humanizado iniciaron a partir del año 2019. Sin embargo durante el año 2018 se realizó la capacitación a los colaboradores en:*

*a) Píldoras de cambio curso virtual a nivel nacional (Se adjunta reporte del curso virtual de la Ciudad de Tunja).*

*Se anexa las capacitaciones de derechos y deberes del año 2018.*

*Se anexa las capacitaciones de derechos y deberes del año 2019.*

*b) Se adjunta el informe del curso virtual, donde se puede evidenciar el cronograma y la cobertura del mismo, así como el contenido de la capacitación en trato digno y humanizado.*

*Adicionalmente adjuntamos la información del año 2020.*

*Conforme a lo expuesto se tiene que La oficina de Atención al Usuario de la EPS Sanitas en la ciudad de Tunja, cumplía a cabalidad las exigencias normativas del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en lo que atañe a la realización de por lo menos una vez al año de capacitaciones en temas de trato digno y humanizado, derechos y deberes de los usuarios en salud, con los colaboradores encargados de la atención a los usuarios.*

*En ese orden de ideas el presente cargo no está llamado a prosperar.*

✓ **Respecto al cargo 2 relacionado con la supuesta omisión de señalética adecuada para las personas en condición de discapacidad visual.**

*En el segundo cargo se indica un presunto incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 3.1. del capítulo primero del título 7 de la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud, toda vez que supuestamente la Oficina de Atención al Usuario de la EPS no cuenta con la señalética adecuada para las personas en condición de discapacidad visual.*

*Sobre el particular, es necesario destacar que no es cierto lo sostenido en el cargo que se le imputa a mi representada, toda vez que como se acredita en los documentos anexos al presente escrito en la Oficina de Atención al Usuario de EPS Sanitas en la ciudad de Tunja sí se cuenta con la señalética adecuada para las personas en condición de discapacidad visual, razón por la cual EPS Sanitas no ha incumplido ninguna de las instrucciones y órdenes impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud. Por lo tanto, se destaca que en el caso concreto no se cumplen las condiciones de prosperidad del presente cargo, pues al ser inexistente la conducta que se le pretende endilgar no se cumpliría con el requisito de tipicidad que debe observar la sanción administrativa.*

**Juridicidad de la conducta imputada.**

*Como se indicó previamente, para que proceda la imposición de una sanción administrativa, la entidad sancionadora debe acreditar durante la investigación, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Ahora, respecto a la imposición de sanciones, el artículo 50 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán teniendo en cuenta, entre otros: (i) el daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados, (ii) Beneficio económico obtenido por el infractor y (iii) grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.*

*Lo anterior se trae a colación, pues en el caso concreto, EPS SANITAS, ha cumplido a cabalidad con la normatividad aplicable a la función que como prestadora de servicios de salud desempeña.*

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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

(...)

*Con base en lo sostenido a lo largo del presente documento, respetuosamente solicito a su Despacho se sirva EXONERAR a mi representada de cualquier cargo que se le endilgue en la apertura de la presente investigación, y en consecuencia se profiera decisión de ARCHIVO, puesto que los hechos generadores de la misma han sido desvirtuados; por lo que consideramos innecesario continuar con la presente”.*

## 5. Análisis de los cargos.

La conducta para examinar se originó como consecuencia del incumplimiento por parte de la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S. - E.P.S. SANITAS S.A.S.**, por no cumplir con las instrucciones impartidas en la Circular Única - 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. En tanto que no incluyeron la realización de capacitaciones en temas de trato digno y humanizado, derechos y deberes de los usuarios, con los colaboradores encargados de la atención a los usuarios, por lo menos una vez al año, ni tampoco cuentan con la señalética adecuada para las personas en condición de discapacidad visual.

En este sentido, el incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, a través de la circular comentada en el presente acto administrativo, se sustentará en los siguientes términos:

### 5.1. CARGO PRIMERO.

Con base en el informe de visita realizado por parte de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario de la Superintendencia Nacional de salud, con base en la inspección desarrollada en la Oficina de Atención al Usuario de la EPS Sanitas, sede Tunja, el 10 de abril de 2019, se evidenció el hallazgo No. 2:

*“La Oficina de Atención al Usuario de la EPS Sanitas en la Ciudad de Tunja, la información aportada no incluye la realización de por lo menos una vez al año de capacitaciones en temas de trato digno y humanizado, derechos y deberes de los usuarios en salud, con los colaboradores encargados de la atención a los usuarios. (...)”*

Cuya presunta infracción y con base en el material probatorio suministrado por el equipo auditor, llevó a considerar a este despacho a formular el cargo primero descrito en la Resolución PARL No. 005694 del 14 de mayo de 2021.

En cuanto al tema de capacitaciones en trato digno, esta delegatura ha manifestado las evidencias halladas por los auditores, de acuerdo con la información aportada por la vigilada (cronograma de capacitaciones), consistente en que la Oficina de Atención al Usuario de la **E.P.S. SANITAS S.A.S** ubicada en Tunja - Boyacá, no incluye la realización de capacitaciones en temas de trato digno y humanizado, derechos y deberes de los usuarios en salud, por lo menos una vez al año, con los colaboradores que se encargan de su atención.

Sobre el punto, en el informe de visita se señaló lo siguiente:

*“La información aportada por la EPS describe 4 funcionarios de Atención al Usuario y no cinco como se describió el día de la visita (gráfico 6), se pudo verificar el perfil del personal y la experiencia, sin embargo, aunque presentaran un cronograma de capacitaciones para el año 2019, no se envían evidencias de las capacitaciones realizadas en este año, adicional no se observan programadas capacitaciones sobre humanización del servicio.”<sup>18</sup>* (Subrayado y negrilla fuera del texto)

<sup>18</sup> Folio 18 del expediente.

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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

De igual manera, el incumplimiento lo verifiqué este despacho, con base en el plan de formación correspondiente a la vigencia 2019, el cual fue suministrado por la vigilada durante la visita, y que se encuentra a folio 12 del expediente, infiriendo de ello que no se programó capacitaciones sobre trato digno, derechos y deberes de los usuarios en salud, en tanto que la programación indica:

EPS Sanitas PLAN DE FORMACIÓN 2019						
N°	NOMBRE DIRECTIVO O GERENTE DE ÁREA	LÍNEA DE ENFOQUE	ÁREA SOLICITANTE	TEMATICA ACCIÓN DE FORMACIÓN	OBJETIVO	OBJETIVO ESTRATÉGICO/INDICADOR A IMPACTAR
1	Subgerencia De Servicio	Conocimiento Operativa	Canal Presencial	Políticas Eps Sanitas, responsabilidades del colaborador.	Informar y actualizar a los colaboradores en el correcto trámite de solicitudes de permisos, calamidades, reporte de incapacidades, tus puntos tu tiempo, cumplimiento de horarios y procesos disciplinarios.	Incrementar el bienestar de los afiliados con atributos diferenciadores de servicio
1	Subgerencia de Servicio	Conocimiento Técnico	Formación	Coberturas PBS 2019 Resolución 5857	Actualizar a los colaboradores frente a las modificaciones que se presentan en las coberturas y exclusiones PBS para el año en curso.	Mantener capacitados y actualizados a los colaboradores frente a los cambios de procesos y normatividad vigente.
2	Subgerencia de Servicio	Conocimiento Técnico	Formación	Mipres Radicación Mipres Subsidiado	Actualizar a los colaboradores frente al proceso de radicación y autorización de servicios y tecnologías No PBS, así como del aplicativo Sif No POS.	Mantener capacitados y actualizados a los colaboradores frente a los cambios de procesos y normatividad vigente.
3	Subgerencia de Servicio	Conocimiento Técnico	Formación	Plan Premium	Actualizar a los colaboradores frente al producto Plan Premium (generalidades y operativa).	Mantener capacitados y actualizados a los colaboradores frente a los cambios de procesos y normatividad vigente.
4	Subgerencia de Servicio	Conocimiento Técnico	Formación	Medicina Laboral	Actualizar a los colaboradores frente al proceso medicina Laboral.	Mantener capacitados y actualizados a los colaboradores frente a los cambios de procesos y normatividad vigente.
5	Subgerencia de Servicio	Conocimiento Técnico	Formación	Juntas y Cohortes	Actualizar a los colaboradores frente al proceso centralizado de juntas y cohortes.	Mantener capacitados y actualizados a los colaboradores frente a los cambios de procesos y normatividad vigente.
6	Subgerencia de Servicio	Conocimiento Técnico	Formación	Tutelas	Actualizar a los colaboradores frente al proceso centralizado de tutelas y manejo de Prosic.	Mantener capacitados y actualizados a los colaboradores frente a los cambios de procesos y normatividad vigente.
7	Subgerencia de Servicio	Conocimiento Técnico	Formación	Central de Autorizaciones - Procesos	Actualizar a los colaboradores frente al proceso centralizado de liberaciones.	Mantener capacitados y actualizados a los colaboradores frente a los cambios de procesos y normatividad vigente.
8	Subgerencia de Servicio	Conocimiento Técnico	Formación	Prestadores	Actualizar a los colaboradores frente a las modalidades de contratación entre EPS y prestadores (MRC, PGP, Cápitas).	Mantener capacitados y actualizados a los colaboradores frente a los cambios de procesos y normatividad vigente.
9	Subgerencia de Servicio	Conocimiento Técnico	Formación	Atención Extramural	Actualizar a los colaboradores frente a los programas de atención extramural.	Mantener capacitados y actualizados a los colaboradores frente a los cambios de procesos y normatividad vigente.
10	Subgerencia de Servicio	Conocimiento Técnico	Formación	Canal no presencial	Actualizar a los colaboradores frente a los canales de atención no presenciales (app, pagina web, portal empleadores).	Mantener capacitados y actualizados a los colaboradores frente a los cambios de procesos y normatividad vigente.

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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

METODOLOGÍA	FECHA TENTATIVA											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Presencial												
Presencial			X									
Presencial			X									
Presencial				X								
Presencial					X							
Presencial						X						
Presencial							X					
Presencial								X				
Presencial									X			
Presencial										X		
Presencial											X	

Ahora bien, el CAPÍTULO PRIMERO PROTECCIÓN AL USUARIO del TÍTULO VII PROTECCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA de la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud (Circular Externa No. 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, en su numeral segundo dispone:

**“2. Trato Digno a los Usuarios**

*Todas las personas que requieren servicios de salud se encuentran en un menor o mayor grado de vulnerabilidad y gozan del total amparo de este Derecho Fundamental. Es obligación de todos los funcionarios y/o trabajadores de las EAPB e IPS, que manejan los trámites administrativos y/o asistenciales de salud, ofrecer un trato digno a los usuarios que acudan a solicitar servicios ante la respectiva entidad vigilada, dicho trato debe cumplir como mínimo, con las siguientes características:*

- a) Atención focalizada, ágil, oportuna, eficaz, eficiente y sensible a las necesidades de los usuarios.*
- b) Solución de fondo a las solicitudes de atención en salud, ya sea prestadas directamente o a través de terceros, brindando soluciones alternativas de acceso al servicio requerido, para satisfacer íntegramente la necesidad planteada por el usuario.*
- c) Dar un trato humanizado, con observancia del respeto, la cordialidad, la orientación y comunicación permanente. Brindar atención preferencial, al adulto mayor, a los niños, niñas, a las personas en condición de discapacidad, a las mujeres gestantes y en general demás personas que, debido a sus condiciones particulares, requieran en un momento determinado atención especial como las personas en etapa de postoperatorio o evidente o manifiesto estado de debilidad.*
- d) Capacitar por lo menos una vez al año a aquellos funcionarios encargados y responsables de la atención a los usuarios sobre el tema de trato digno, derechos y deberes de los usuarios en salud y garantizar que ningún trabajador ingresa al servicio de atención al Usuario sin la debida capacitación e idoneidad. Las entidades deberán garantizar que el 100% de los funcionarios encargados de la*

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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

*atención a los usuarios por los diferentes canales de atención, hayan recibido dicha capacitación. (Subrayado fuera del texto)*

Como se observa, las entidades vigiladas tienen el deber de capacitar por lo menos una vez al año a aquellos funcionarios que se encuentran encargados y son responsables de la atención a los usuarios sobre el tema de trato digno, derechos y deberes de los usuarios en salud.

Corolario de lo anterior, se encuentra demostrada dentro la presente investigación la infracción en la que incurrió la **E.P.S. SANITAS S.A.S.**, al vulnerar lo dispuesto en el literal d) del numeral 2 del CAPÍTULO PRIMERO PROTECCIÓN AL USUARIO del TÍTULO VII PROTECCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA de la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud (Circular Externa No. 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, toda vez que en la visita se evidenció que en la información aportada (cronograma de capacitaciones) no incluyó la realización de capacitaciones en temas de trato digno y humanizado, derechos y deberes de los usuarios en salud, con los colaboradores encargados de la atención a los usuarios, por lo menos una vez al año; incurriendo de esta manera, en la conducta establecida en el numeral 17 del artículo 130 de la Ley 1438 de 2011, modificado por el artículo 3º de la Ley 1949 de 2019, que dispone lo siguiente:

**“ARTÍCULO 130. INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS.** <Artículo modificado por el artículo 3 de la Ley 1949 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> 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:


(...)

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

Frente a ello, manifestó el representante legal para asuntos judiciales de la EPS investigada, que si bien la Circular por medio de la cual se impartía la instrucción del desarrollo de las capacitaciones sobre trato digno, estas debían ser desarrolladas a partir del año 2019, en razón a que la modificatoria que instruyó sobre la realización de esas capacitaciones fue expedida en el 2018; dicho memorialista informó sobre el posible desarrollo de unas durante el 2018 y algunas en el 2019 que posiblemente podían dar cumplimiento al cargo formulado en este respecto. Analizando entonces el material probatorio aportado y considerando que las mismas fueron tenidas en cuenta en la Resolución No. 20227000000019596 del 12 de mayo de 2022, las cuales hacen referencia a planillas de registro de personas a capacitaciones, cuadros de Excel con registros de nombres, presentaciones en PDF concernientes a humanización en el servicio y con fundamento en que el contenido de estos indica:



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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

**Keralty**

CONTROL DE ASISTENCIA EVENTOS DE CAPACITACIÓN

Fecha de realización del evento092019

CompañíaEPS SANITAS

Ciudad donde se realiza la capacitaciónTUNJA

Lugar donde se realiza la capacitaciónOFICINA TUNJA

Hoja No. de

Nombre del CursoCAPACITACIÓN MENSUAL FUNCIONARIOS SEPTIEMBRE

Desde8:00 a. m.

Hasta10:00 a. m.

Nombre del coordinador de la capacitación


No.	Documento de identificación	Apellidos y nombres completos	Cargo que desempeña	Compañía	Firma
1	CC 40016261	Libia Esperanza Camacho	MEJOR CPO	EPS SANITAS	
2	CC 110052700	Rondon Garcia Maria Alejandra	AUX. OPERATIVA.	EPS SANITAS	
3	CC 1054710324	Bohorquez Camargo Constanza	Asesor Administrativo	EPS SANITAS	
4	CC 1049602958	Barrera Bueno Claudia	Asesor Ger. Int.	EPS SANITAS	
5	CC 40039815	Garcia de Hoo Yolanda	AUX. EXP. VOLANTES	EPS SANITAS	
6	CC 63438032	Ariza Nieves Ana R.	AUX. EXP. VOLANTES	EPS SANITAS	
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					

II. INFORMACIÓN DE LOS CAPACITADORES

No.	Documento de identificación	Apellidos y nombres completos	Tema tratado	Hora de Inicio	Hora de Finalización	Firma
1			ACTUALIZACIÓN CENTRAL AUTORIZACION			
2			PORTABILIDAD			
3			POLECA PUBLICA			
4						
5						
6						

SECTUAL DE PROCEDIMIENTOS

Junio de 2005

**ORGANIZACION SANITAS INTERNACIONAL**

CONTROL DE ASISTENCIA EVENTOS DE CAPACITACIÓN

Fecha de realización del evento092019

CompañíaEPS SANITAS

Ciudad donde se realiza la capacitaciónTUNJA

Lugar donde se realiza la capacitaciónOFICINA TUNJA

Hoja No. de

Nombre del CursoREGIMEN DE PREPAGOS

Desde8:00AM

Hasta8:30AM

Nombre del coordinador de la capacitaciónEDUARDO JOSE BARRIOS GUZMAN

No.	Documento de identificación	Apellidos y nombres completos	Cargo que desempeña	Compañía	Firma
1	CC 40016261	Camacho, G. Libia E. Esperanza	MEJOR CPO	EPS SANITAS	
2	CC 40039815	Yolanda Garcia de Hoo	EX VOLANTES E.P.	EPS SANITAS	
3	CC 63438032	Ariza Nieves Ana	AUX. EXP. VOLANTES	EPS SANITAS	
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					

II. INFORMACIÓN DE LOS CAPACITADORES

No.	Documento de identificación	Apellidos y nombres completos	Tema tratado	Hora de Inicio	Hora de Finalización	Firma
1						
2						
3						

Organización Sanitas Internacional

	Documento	Nombre	Apellido(s)	Ciudad	Regional	SEDE	Empresa	Cargo	Nivel de cargo	Dirección de correo
82	40039815	YOLANDA	GARCIA OCHOA	TUNJA	CENTRO ORIENTE	TUNJA	ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.	AUXILIAR EXPEDICION DE VOLANTES	OPERATIVO	ygarciachoa@gmail.com
83	63438032	ANA MYLENA	ARIZA NIEVES	TUNJA	CENTRO ORIENTE	TUNJA	ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.	AUXILIAR EXPEDICION DE VOLANTES	OPERATIVO	anariza@epssanitas.com
84	40016261	LIBIA ESPERANZA	CANARIA GUZMAN	TUNJA	CENTRO ORIENTE	TUNJA	ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.	ASESOR DE ATENCION AL USUARIO DE EPS	OPERATIVO	ecanaria@epssanitas.com
85	1049602958	CLAUDIA ESPERANZA	BARRERA BUENO	TUNJA	CENTRO ORIENTE	TUNJA	ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.	ASESOR DE GESTION INTEGRAL	OPERATIVO	hclau2009@gmail.com

OFICINA	#	COLABORADOR	CARGO	Septiembre 19 / 20		
				Central Autorizaciones	Portabilidad	Política pública
TUNJA	1	ARIZA NIEVES ANA MYLENA	AUXILIAR EXPEDICIÓN DE VOLANTES	X	X	X
	2	BARRERA BUENO CLAUDIA ESPERANZA	ASESOR DE GESTION INTEGRAL	X	X	X
	3	BARRIOS GUZMAN EDUARDO JOSE	DIRECTOR DE OFICINA	N/A	N/A	N/A
	4	BOHORQUEZ CAMARGO NIDYA CONSTANZA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	X	X	X
	5	CANARIA GUZMAN LIBIA ESPERANZA	ASESOR DE ATENCION AL USUARIO DE EPS	X	X	X
	6	GARCIA OCHOA YOLANDA	AUXILIAR EXPEDICIÓN DE VOLANTES	X	X	X
	7	RONDON GARCIA MARIA ALEJANDRA	AUXILIAR OPERATIVO	X	X	X



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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

Colaboradores Curso Humanización en el Servicio														
CEDULA	NOMBRE	APELLIDO	CARGO	CORREO ELECTRONICO	NUMERO DE CELULAR	Grupo	CIUDAD	Regional	Impacto	Estado	Total Cum	Cohorte	Fecha	
49791591	Vareles	AROLIA CARRASCAL	AUXILIAR EXPEDICIÓN DE VOLANTES	yarendia@hotmail.com		Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
1022962279	Angela Del Rocio	CASTAÑEDA CHAPARRO	AUXILIAR EXPEDICIÓN DE VOLANTES	acastaneda@epsanitas.com		Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
1016001845	Vargas Ximena	DE SANCHEZ	AUXILIAR EXPEDICIÓN DE VOLANTES	ximena@sanchez2002@gmail.com	300433235	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
52540788	Diana Marcela	GONZALEZ DIAZ	AUXILIAR EXPEDICIÓN DE VOLANTES	dimgel@yaho.es	3125321199	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
52279718	Emilce	IBÁÑEZ ROA	AUXILIAR DE RADICACIÓN	ita20193@hotmail.com	3103467212	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
52758654	Sandra Rocio	RODRIGUEZ BERNAL	AUXILIAR EXPEDICIÓN DE VOLANTES	sannocro211@hotmail.es	3207982004	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
53154122	Nathalia	SANTANA ROZO	AUXILIAR EXPEDICIÓN DE VOLANTES	csanta21@hotmail.com	3118931190	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
52816848	Franci Yohana	TOVAR QUINTERO	AUXILIAR EXPEDICIÓN DE VOLANTES	frontyq@hotmail.com	3135415089	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
1104776706	Aura Lorena	BETANCOURT PINZON	ASESOR DE ATENCIÓN AL USUARIO DE EPS	cauepscl106@colsanitas.com	3156016220	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
52962500	Arnyela Jasbiedy	HERNANDEZ ACUÑA	AUXILIAR EXPEDICIÓN DE VOLANTES	jasbiedy04@hotmail.com	3123294712	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
52697084	Samira Janneth	LEGUIZAMON DURAN	AUXILIAR EXPEDICIÓN DE VOLANTES	samlegui04@hotmail.com	3118459515	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
52764045	Luz Mireya	HUIERFANO TORO	AUXILIAR EXPEDICIÓN DE VOLANTES	yeyez458@hotmail.com	3204425931	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
79603274	Nestor Mauricio	MARTINEZ BARRERA	AUXILIAR PRESTACIONES ECONOMICAS	MAURICIO@MARTINEZ811@GMAIL.COM	7227429	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
103420485	Tuly Magnolia	NÚÑEZ VIRACACHA	SUPERNUMERARIO CAU	vulimue@yahoo.com	3143271051	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
52876128	Paula Johanna	CABUYA LOPEZ	AUXILIAR EXPEDICIÓN DE VOLANTES	paocab02@hotmail.com	3182385273	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
52486437	Myriam Milena	LEON ENCISO	AUXILIAR EXPEDICIÓN DE VOLANTES	mymlen912@gmail.com	3133886357	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
101548339	Wilmer Andrey	RÍOS CARDOZO	INFORMADOR DE USUARIOS	wilmerios999@gmail.com	3223305556	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
52193251	Luz Dary	AROLIA PACHON	AUXILIAR EXPEDICIÓN DE VOLANTES	ludazyar04@yahoo.com	3132477636	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
52395650	Sandra Gabriela	BENITEZ PARADA	ASESOR DE ATENCIÓN AL USUARIO DE EPS	cauepsuba@colsanitas.com	3102620041	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
1071580491	Yurley Andrea	ALVAREZ ROMERO	AUXILIAR DE RADICACIÓN	yalvareza40@gmail.com	3126698844	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
51990610	Nired Angélica	Acosta Reyes	ANALISTA SENIOR DEFENSORÍA	acosta@epsanitas.com	3164676715	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Call Center Propio	No ingresó	-	Cohorte 2	11 sep - 27 sep	
1014201884	Jason Delany	Castillo Rodriguez	ANALISTA ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	jdcastill0@epsanitas.com	3114411284	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Call Center Propio	Aprobó	100	Cohorte 2	11 sep - 27 sep	
52022891	Maria Cristina	Vargas Rodriguez	ANALISTA ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	mcvargas@epsanitas.com	3167616352	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Call Center Propio	No ingresó	-	Cohorte 2	11 sep - 27 sep	
52061913	Alba Lucia	Hernández Parrado	ANALISTA ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	alhermaned@epsanitas.com	3203660311	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Call Center Propio	Aprobó	100	Cohorte 2	11 sep - 27 sep	
39675368	Diana Marcela	Muete	ANALISTA ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	dmuete@colsanitas.com	3114904924	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Call Center Propio	Aprobó	100	Cohorte 2	11 sep - 27 sep	
106260451	Yeni Alexandra	García Vargas	ANALISTA ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	yegarcia@epsanitas.com	3102820112	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Call Center Propio	Aprobó	100	Cohorte 2	11 sep - 27 sep	
52491420	Sandra Patricia	Ramirez Dávila	ANALISTA SENIOR DEFENSORIA AL USUARIO	suramirez@epsanitas.com	3165279175	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Call Center Propio	Aprobó	100	Cohorte 2	11 sep - 27 sep	
52775249	TRINIDAD DEL PIL	Barrios Muñoz	ASESOR DE SERVICIO	pillbarrios.munoz@hotmail.com	3187127793	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Call Center Propio	Aprobó	100	Cohorte 2	11 sep - 27 sep	
80905959	IVAN CAMILO	Camargo Clavijo	ASESOR DE SERVICIO	camilo.manas@ic@gmail.com	3204759050	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Call Center Propio	No ingresó	-	Cohorte 2	11 sep - 27 sep	
80151535	RAMON OSWALDO	Marín Rodríguez	ASESOR DE SERVICIO	rosval12596@gmail.com	3153353550	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Call Center Propio	Repitió	16	Cohorte 2	11 sep - 27 sep	
1024477521	INGRID TATIANA	Ko Morales	ASESOR DE SERVICIO	tatis_1987_04@hotmail.com	3118651548	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Call Center Propio	Aprobó	100	Cohorte 2	11 sep - 27 sep	
1032484908	JESSICA VALENTIN	Acosta R	ASESOR EN FORMACIÓN	jessicae96@outlook.es	3502745026	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Call Center Propio	Aprobó	100	Cohorte 2	11 sep - 27 sep	
1026573931	JESSICA IVONNE	Alvarado Sarmiento	ASESOR DE SERVICIO	ivona_crossover@hotmail.com	3192756588	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Call Center Propio	Aprobó	100	Cohorte 2	11 sep - 27 sep	
1031149555	ANGGIE JULIETH	Avendaño Cifuentes	ASESOR DE FORMACIÓN	angiejulietht23c@fuentes@gmail.com	3007584834	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Call Center Propio	Repitió	77	Cohorte 2	11 sep - 27 sep	
103616904	JULIETH KATERINN	Cabrera Fiolhi	ASESOR DE SERVICIO	juliethtfiolhi1_xc@hotmail.com	3006375601	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Call Center Propio	Aprobó	100	Cohorte 2	11 sep - 27 sep	
48379496	Gloria Del Carmen	AREVALO CERNAS	AUXILIAR EXPEDICIÓN DE VOLANTES	yovita_105@hotmail.com	3114582	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
1016001095	Diana Carolea	BLANCO VILLAMIL	AUXILIAR EXPEDICIÓN DE VOLANTES	dccblanco@hotmail.com	3162487978	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
52378189	Sandra Yilena	TAFUR PEREZ	ASESOR DE ATENCIÓN AL USUARIO DE EPS	caueps80@colsanitas.com	3181811314	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
102387725	Cindy Johanna	BELTRAN GAMBOA	INFORMADOR DE USUARIOS	sandy_cba@hotmail.com	3158732020	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
1070929661	Angie Julieth	ALBA NARANJO	AUXILIAR EXPEDICIÓN DE VOLANTES	ajalban12@gmail.com	3023464822	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
1013626595	Ledy Andrea	ACUÑA BELTRAN	INFORMADOR DE USUARIOS	isaandrea@gmail.com	3118816195	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Oficina	Programación	n/D	n/D	n/D	
1023893120	JEMY FLORENA	Castellanos Rodriguez	ASESOR DE SERVICIO	edemarym@gmail.com	3185245817	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Call Center Propio	Aprobó	87	Cohorte 2	11 sep - 27 sep	
1010317236	LUISA FERNANDA		ASESOR DE SERVICIO	lufe-94@hotmail.com	3204512057	Administrativo	Bogotá	Bogotá	Call Center Propio	Aprobó	100	Cohorte 2	11 sep - 27 sep	

Previamente, es importante precisar que la conducta aquí juzgada es el hecho de que en la visita celebrada el 10 de abril de 2019 en la oficina de atención al usuario de la EPS Sanitas en la ciudad de Tunja, no fue suministrada la información respecto de la realización de las capacitaciones referentes a trato digno y humanizado, derechos y deberes de los usuarios, con los colaboradores encargados de la atención a los usuarios, conducta esta que vulnera de manera directa lo contemplado en el numeral 17 del artículo 130 de la Ley 1438 de 2011, modificado por el artículo 3 de la Ley 1949 de 2019, dado que no se cumplió con las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en la circular comentada en el presente acto administrativo.

De acuerdo con las pruebas presentadas, es preciso indicar que en los mismos no se encuentran registradas fechas concretas o tampoco registro respecto del evento del cual se está tomando registro de asistencia, razón que no es suficiente para que se desvirtúe el cargo primero formulado, toda vez que no se certifica con el material probatorio presentado el cumplimiento a la instrucción de la Superintendencia Nacional de Salud, por medio de la Circular 000008 de 2018, modificatoria de la Circular Única 047 de 2007.

En tratándose del trato digno por parte de los funcionarios encargados de la atención a los usuarios del Sistema, es importante resaltar, que según se manifiesta en la Circular Única 047 de 2007 en el capítulo primero del título VII, cuyo texto señala:

*“Con base en ello, requerimos a los actores vigilados por la Superintendencia Nacional de Salud, el deber y la obligación de atender con objetividad, ética y profesionalismo a los servicios que tienen los usuarios en el Sector Salud, los cuales están soportados principalmente en los principios de universalidad, equidad, obligatoriedad, protección integral, libre escogencia, autonomía institucional, descentralización administrativa, participación social, concertación y calidad.*

(...)

**1. Trato Digno a los Usuarios**

*Es obligación de todos los funcionarios y/o trabajadores de las entidades vigiladas que manejan los trámites administrativos y/o asistenciales del Plan de Salud, ofrecer un trato digno a los usuarios que acudan a solicitar servicios ante la respectiva entidad vigilada. (...)*

El trato digno es un elemento esencial dentro de la prestación del servicio de salud, en tanto que es el usuario el integrante fundamental dentro del mismo, al respecto fue que se profirió la modificación a la Circular Única en ese sentido, para capacitar

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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

a los trabajadores de las EPS e IPS en cuanto al trato digno al usuario, cuyo texto se encuentra dispuesto en el literal B del numeral III de la Circular Externa 000008 del 14 de septiembre de 2018, así:

***"2. Trato Digno a los Usuarios***

*Todas las personas que requieren servicios de salud se encuentran en un menor o mayor grado de vulnerabilidad y gozan del total amparo de este Derecho Fundamental. Es obligación de todos los funcionarios y/o trabajadores de las EAPB e IPS, que manejan los trámites administrativos y/o asistenciales de salud, ofrecer un trato digno a los usuarios que acudan a solicitar servicios ante la respectiva entidad vigilada, dicho trato debe cumplir como mínimo, con las siguientes características:*

*(...)*

*d) Capacitar por lo menos una vez al año a aquellos funcionarios encargados y responsables de la atención a los usuarios sobre el tema de trato digno, derechos y deberes de los usuarios en salud y garantizar que ningún trabajador ingresa al servicio de atención al Usuario sin la debida capacitación e idoneidad. Las entidades deberán garantizar que el 100% de los funcionarios encargados de la atención a los usuarios por los diferentes canales de atención, hayan recibido dicha capacitación".*

Siendo esto precisamente la fuente de donde se deriva la responsabilidad de la EPS, en este caso, de realizar las capacitaciones al menos una vez al año sobre los temas de trato digno y derechos y deberes de los usuarios en salud, información la cual no fue suministrada en la visita realizada por parte de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario, conducta la cual incumplió la investigada, en tanto que no desarrolló estas y las pruebas aportadas respecto al posible cumplimiento, no son certificación de atención a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

En lo referente al argumento presentado por la vigilada en lo atinente a realización de las capacitaciones a partir del 2019 por el motivo que la Circular 000008 fue expedida en el año 2018, es importante precisar que en la misma Circular, en su acápite de vigencia dispuso que la misma entraría en vigor a partir de su fecha de publicación, es decir, el 14 de septiembre de 2018, lo que obligó a todas las EAPB e IPS, de manera inmediata, al desarrollo de las correspondientes capacitaciones.

Expuestas las razones anteriores, considera este despacho confirmar el cargo primero formulado a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S. - E.P.S. SANITAS S.A.S.**, toda vez que no cumplió con las instrucciones impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud en la Circular Única 047 de 2007, modificada por la Circular 000008 del 14 de septiembre de 2008, puesto que en la información suministrada en la visita realizada el día 10 de abril de 2019 en las instalaciones de la oficina de atención al usuario de la sede de la EPS en Tunja, no aportaron la realización de capacitaciones referentes a trato digno y humanizado, derechos y deberes de los usuarios, con los colaboradores encargados de la atención a los usuarios.

**5.2. CARGO SEGUNDO.**

Con base en el informe de visita realizado por parte de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario de la Superintendencia Nacional de salud, con base en la inspección desarrollada en la Oficina de Atención al Usuario de la EPS Sanitas, sede Tunja, el 10 de abril de 2019, se evidenció el hallazgo No. 4:

*"En la Oficina de Atención al Usuario de la EPS Sanitas en la ciudad de Tunja, Boyacá, no cuenta con la señalética adecuada para las personas en situación de discapacidad visual. (...)"*

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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

Cuya presunta infracción y con base en el material probatorio suministrado por el equipo auditor, llevó a considerar a este despacho a formular el cargo segundo descrito en la Resolución PARL No. 005694 del 14 de mayo de 2021.

El numeral 3.1. del CAPÍTULO PRIMERO PROTECCIÓN AL USUARIO del TÍTULO VII PROTECCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA de la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud (Circular Externa No. 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, establece los requisitos en materia de infraestructura adecuada que deben cumplir las Oficinas de Atención al Usuario de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB, así:

*“3.1. Oficina de Atención al Usuario.*

*Las EAPB e IPS, deben tener al menos una oficina de atención al usuario de manera personalizada en los departamentos donde opera y disponer del número de oficinas que se requieran para mantener condiciones de atención digna en los lugares donde cuente con afiliados.*

***Las Oficinas de Atención al Usuario deberán implementar las normas de calidad y accesibilidad vigentes<sup>16</sup>, y para ello contarán, por lo menos, con las siguientes características:***

*(...)*

*c. Infraestructura adecuada: Las Oficinas de Atención al Usuario deben garantizar un seguro y fácil desplazamiento de la población en general y el uso en forma confiable, eficiente y autónoma de los servicios instalados adoptando medidas de inclusión; para el efecto, deben contar con:*

*- Rampas y puertas de acceso que permitan el ingreso de personas en condiciones de movilidad reducida o en sillas de ruedas o coches.*

***- Señalética adecuada para personas en condición de discapacidad visual.***

*- Baño (s) público (s) debidamente dotados con lavamanos y elementos de aseo y accesibles a personas en condiciones de movilidad reducida. En general, las oficinas deberán contar con las condiciones establecidas para el acceso a los edificios establecidos en la normatividad vigente.*

*(...)” Subrayado y negrillas fuera de texto.*

Citado el texto de la norma, se observa que las EAPB tiene el deber de garantizar que sus Oficinas de Atención al Usuario cuenten con una infraestructura adecuada lo cual implica que deben tener, entre otros aspectos, señalética adecuada para personas en condición de discapacidad visual.

Así las cosas, este despacho advierte que la entidad investigada transgredió lo dispuesto en el numeral 3.1. del CAPÍTULO PRIMERO PROTECCIÓN AL USUARIO del TÍTULO VII PROTECCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA de la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud (Circular Externa No. 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, por cuanto el grupo visitador durante el desarrollo de la inspección encontró que la Oficina de Atención al Usuario de la **E.P.S. SANITAS S.A.S** ubicada en Tunja – Boyacá, carece de señalética adecuada para las personas en situación de discapacidad visual; incurriendo en la conducta prevista en el numeral 17 del artículo 130 de la Ley 1438 de 2011, modificado por el artículo 3º de la Ley 1949 de 2019, transcrita líneas arriba.

Cabe anotar que las infracciones administrativas endilgadas a la investigada no son de poca monta si se tienen en cuenta que con los hallazgos en que incurrió habría desconocido las instrucciones dadas por este ente de control que buscan que las entidades vigiladas ofrezcan a sus usuarios un acceso acorde con sus

<sup>1616</sup> Art. 9 Ley 1171 de 2007; art. 3 #3.6 Ley 15438 (sic) de 2011; Ley1618 de 2013 y su reglamentación y las que las modifiquen, adicionen o sustituyan,

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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

características particulares en condiciones dignas e incluyentes y que garanticen los derechos, principios y elementos propios del derecho fundamental a la salud como lo es el de accesibilidad en circunstancias de igualdad y respetando las especificidades de los diversos grupos vulnerables, así como la no discriminación, la accesibilidad física y el acceso a la información, además no debe olvidarse que la atención al usuario constituye un pilar fundamental del acceso a la salud; por lo que, la Superintendencia Delegada para Investigaciones Administrativas reitera la necesidad de ejercer su función de control en el presente caso.

Al respecto, manifestó el representante legal para asuntos judiciales de la EPS, en sus escritos a través de los cuales ejerció sus derechos de defensa y contradicción, que la investigada no ha incumplido con la instrucción de la Superintendencia Nacional de Salud en cuanto a la señalética adecuada para las personas en condición de discapacidad visual, toda vez que en las pruebas aportadas certifica el cumplimiento a la misma, así:



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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

Verificado el anterior material fotográfico, para este despacho no es posible determinar la fecha, ni el lugar en las que fueron tomadas, con lo cual no se puede establecer el cumplimiento de la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S. - E.P.S. SANITAS S.A.S.** a la instrucción reprochada en el caso concreto, máxime cuando al realizarse la visita inspectiva ordenada mediante el Auto No. 000090 de 9 de abril de 2019, esto es, durante los días 10 y 11 de abril de dicha anualidad, el equipo auditor de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario, verificó y constató que la oficina de atención - Sede Tunja - Boyacá de la EPS en mención, no cumplía con una infraestructura adecuada para la atención a sus usuarios, debido a que no contaba con señalética adecuada para personas en condición de discapacidad visual.

Por consiguiente, los argumentos y pruebas citados en precedencia, no prosperan para desvirtuar el cargo segundo formulado en la Resolución PARL 00594 de 14 de mayo de 2021.

De igual manera, con base en lo instruido por esta Superintendencia en la Circular precitada, la misma solo hace mención a la instrucción de la señalización sin dar especificaciones de modo en cuanto a las mismas, razón esta que es más que suficiente y lleva a este Despacho a desestimar el cargo segundo, y confirmando el cumplimiento de la EPS vigilada, respecto de la instrucción aquí estudiada.

Es importante resaltar, con base en los argumentos presentados por la investigada en sede descargos respecto a la supuesta atipicidad en la que incurrió este despacho al momento de la imputación y que a su juicio se violó el principio de tipicidad objetiva, esta delegatura reitera que los incumplimientos detectados fue en desarrollo de la visita realizada en la oficina de atención al usuario de la EPS Sanitas en la ciudad de Tunja el 10 de abril de 2019, infracciones las cuales fueron plasmadas sobre la base de las instrucciones impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud por medio de la Circular 047 de 2007, modificada por la Circular 000008 del 14 de septiembre de 2018, norma la cual es preexistente a la conducta imputada; asimismo la formulación de los cargos, se realizó en su momento, con el soporte de las pruebas aportadas por el equipo visitador de la Superintendencia Delegada para la Protección al usuario en el informe de visita visible a folio 13 del expediente.

Razón por la cual, no es razón para proceder al cierre y archivo de la presente investigación, teniendo en cuenta que cada una de las actuaciones desplegadas por esta Delegatura, han sido con arraigo a las normas que la regulan y en cumplimiento de los principios y garantías que le asisten a cada uno de sus sujetos vigilados.

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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

Además es preciso señalar que en la Resolución por medio de la cual se dio la apertura de la presente investigación, se señaló de manera clara los hechos que dieron origen a la misma, la entidad en contra de la cual se iniciaría el proceso, es decir, la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S. - E.P.S. SANITAS S.A.S.**, las normas vulneradas (numeral 17 del artículo 130 de la Ley 1438 de 2011, modificado por el artículo 3 de la Ley 1949 de 2019) y las sanciones o medidas a imponer, en tanto que se dejó asentado en el acápite de competencia, en el cual se expuso:

*“Que el artículo 131 de la precitada ley, modificado por el artículo 2 de la Ley 1949, establece los tipos de sanciones administrativas que puede imponer la Superintendencia Nacional de Salud así:*

**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 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.*

*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 3°.** *Quienes hayan sido sancionados administrativamente de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5° de este artículo, quedarán inhabilitados hasta por un término de quince (15) años para el ejercicio de cargos que contemplen la administración de los recursos públicos del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Esta inhabilidad se aplicará siempre de forma gradual y proporcional a la gravedad de la conducta.*

*La Superintendencia Nacional de Salud adoptará los criterios técnicos y jurídicos necesarios para la adecuada dosificación de la inhabilidad.*

**Parágrafo 4°.** *Cuando proceda la sanción determinada en el numeral 5 del presente artículo, el reemplazo o designación del nuevo representante legal y/o revisor fiscal removido, estará a cargo de la misma entidad a quien le compete realizar el nombramiento, conforme a la normatividad que regule la materia.*

**Parágrafo 5°.** *Las sanciones administrativas impuestas no eximen de la responsabilidad civil, fiscal, penal o disciplinaria a que haya lugar.*

*(...)”. (Negrilla y subrayado fuera de texto)*



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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

Por lo cual, no queda duda que este Despacho ha cumplido con cada una de las exigencias legales para la correcta imputación de los cargos que formula a sus sujetos vigilados. Asimismo, se dejó claridad de las razones por las cuales se halló el incumplimiento a las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Por esas razones, este operador jurídico considera que no se ha incurrido en violación de los principios de tipicidad y juridicidad, en tanto que se ha atendido a cada uno de los elementos integrantes de los mismos para su evaluación y aplicación; por lo que se seguirá adelante con la sanción a imponer, teniendo en cuenta que se confirmaron los incumplimientos plasmados en los cargos primero y segundo de la Resolución PARL No. 005694 de 14 de mayo de 2021.

## **6. IMPOSICIÓN DE LA SANCIÓN Y SU GRADUACIÓN.**

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 indicó<sup>19</sup>:

*"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 legales mensuales vigentes, y para el caso de las personas naturales de hasta trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes, cuando en un

<sup>19</sup> 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. - E.P.S. SANITAS S.A.S. -**

*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.*

**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 que deben tenerse en cuenta para efectos de la dosificación de las multas, 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.*

*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.*

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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

**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 actuación administrativa sancionatoria, se encontró acreditada la comisión de dos de las infracciones administrativas endilgadas a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S. - E.P.S. SANITAS S.A.S.**, en el cargo primero formulado en la Resolución N°. PARL 005694 del 14 de mayo de 2021. Por lo tanto, la sanción se dosificará conforme a las premisas normativas antes trascritas.

### 6.1. El grado de culpabilidad:

En ese sentido debe indicarse que el primer criterio que justifica la imposición de la sanción en consideración a lo expuesto a lo largo del presente acto administrativo es el grado de culpabilidad de la vigilada en la comisión de la infracción, en tanto se evidencia que con su conducta omisiva fue negligente en el cumplimiento oportuno de las instrucciones y órdenes impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud, pues no actuó con la diligencia que se le exige puesto que quedó demostrado en el presente acto administrativo que, en la información aportada por la investigada, no incluyeron la realización de capacitaciones en temas de trato digno y humanizado, derechos y deberes de los usuarios, con los colaboradores encargados de la atención a los usuarios.

La Sección Tercera de la Sala de lo Contencioso Administrativo del Consejo de Estado, a través de Sentencia del 22 de octubre de 2012. C.P. Enrique Gil Botero, radicación No. 20738, 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).”*

Al respecto, el Diccionario Jurídico Colombiano<sup>20</sup>, contempla el concepto de negligencia como:

*“(…) descuido, omisión. Es una de las dos especies de culpa (la otra es la llamada imprudencia o culpa consciente), consistente en la realización de una conducta contraria a las normas que imponen una conducta atenta, previsor, dirigida a evitar la realización de un resultado dañino o nocivo. Tiene lugar cuando el autor no prevé el daño que puede ocasionarse con un acto suyo, pero hubiera podido preverlo, dado su desarrollo mental y el conocimiento de los hechos” (Negrillas de esta delegada).*

Este es precisamente el grado de culpa que se observa en la conducta de la

<sup>20</sup> Diccionario Jurídico Colombiano, Luis Fernando Bohórquez Botero, Editora Jurídica Nacional, 2000.

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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

**ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S. - E.P.S. SANITAS S.A.S.**, ya que desplegó un actuar contrario a las normas y a las instrucciones que rigen la materia discutida, en tanto se pudo verificar que fue negligente al no cumplir las instrucciones impartidas por esta Superintendencia a través de la Circular 047 de 2007, modificada por la Circular 000008 de 2018.

En efecto, se comprobó dentro de la actuación administrativa sancionatoria de la referencia que la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S. - E.P.S. SANITAS S.A.S.** durante el desarrollo de la visita inspectiva realizada en los días 10 y 11 de abril de 2019, en primer lugar, no realizó capacitaciones en temas de trato digno y humanizado, derechos y deberes de los usuarios, con los colaboradores encargados de la atención a los usuarios; y adicionalmente, el equipo auditor de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario, verificó y constató en primer lugar, que la Oficina de Atención al Usuario de la EPS Sanitas en la ciudad de Tunja no contaba con la señalética adecuada para las personas en condición de discapacidad visual

Las conductas asumidas por la investigada resultan inaceptable ya que conforme al rol que desempeña la entidad en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, hace que se espere de esta una conducta consistente en hacer todo lo que estuviera a su alcance para cumplir la instrucción de realizar las capacitaciones comentadas en el presente acto administrativos, con base en las instrucciones dispuestas en la circular mencionada, en el desarrollo de esta etapa. Ello, teniendo en cuenta que esta Delegatura, en ejercicio de su función de control, busca que cada una de las entidades encargadas de la prestación del servicio de salud desarrollen sus actividades con tal diligencia y eficacia, que incluya aún el cumplimiento cabal de las solicitudes que esta Entidad realice para garantizar la efectiva prestación de esos servicios y optimizar el desempeño de sus labores como ente rector del sector salud.

Bajo ese entendido, en todo momento se espera de los actores del SGSSS den pleno cumplimiento a las obligaciones previstas en la normatividad aplicable al sector, por lo que el incumplimiento de las órdenes impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud en ejercicio de las funciones que le fueron conferidas por ministerio de la Ley, denota, como ya se dijo, un alto grado de negligencia por parte de la investigada, lo que amerita la imposición de sanciones administrativas correctivas que repriman y prevengan futuras infracciones de similar naturaleza.

**6.2. 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**

Debe considerarse también, la trascendencia de la falta, por cuanto la conducta acreditada en el cargo único no solo evidencia la inobservancia de normativa del sector salud, sino que además trascienden en el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control a cargo de esta Superintendencia puesto que esto generó dificultad en las labores de inspección y vigilancia de la autoridad administrativa en mención, pues al no realizarse la gestión, impidió que se ejercieran dichas funciones de manera oportuna.

Por todo lo anterior, la conducta omisiva de la investigada comporta una significativa trascendencia social, en la medida que, incumplir con la instrucciones referenciadas conlleva una afectación directa al correcto funcionamiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud-SGSSS, objetivo propio de esta Superintendencia.

En efecto, el comportamiento de la vigilada tiene trascendencia social en el entendido que el hecho de omitir el deber de capacitar por lo menos una vez al año a sus funcionarios, afecta de manera directa a los usuarios que acuden a la oficina de la EPS., con sede en Tunja - Boyacá, que se encuentran encargados y son responsables de la atención a los usuarios sobre a que tenga un trato digno, a

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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

que sean orientados de manera correcta en sus derechos y deberes, considerando que dicho trato digno es un elemento esencial dentro de la prestación del servicio de salud, en tanto que es el usuario el integrante fundamental dentro del mismo.

De la misma manera, el hecho de no cumplir con garantizar que la Oficina de Atención al Usuario de la EPS Sanitas en la ciudad de Tunja no cuenta con la señalética adecuada para las personas en condición de discapacidad visual, afecta y perjudica de manera directa a esta población discapacitada, puesto que éstas buscan que las entidades vigiladas ofrezcan a sus usuarios un acceso acorde con sus características particulares en condiciones dignas e incluyentes y que garanticen los derechos, principios y elementos propios del derecho fundamental a la salud como lo es el de accesibilidad en circunstancias de igualdad y respetando las especificidades de los diversos grupos vulnerables, así como la no discriminación, la accesibilidad física y el acceso a la información, además no debe olvidarse que la atención al usuario constituye un pilar fundamental del acceso a la salud. su función de control en el presente caso.

Dicho esto, también es importante recordar que en materia sancionatoria la proporcionalidad y razonabilidad de la misma se torna relevante, ya que el ejercicio de dicha potestad lleva inmersa la prohibición de exceso, así las cosas el hecho de que no existe medio de prueba que permita determinar una trascendencia de la falta más allá del riesgo de afectación de las funciones de inspección y vigilancia por un lapso, dicha circunstancia marca el destino de la sanción que se debe adoptar, misma que cumpla la finalidad de la facultad sancionatoria, acorde a los hechos generadores del presente proceso y prevengan futuras infracciones de similar naturaleza.

De acuerdo con lo expuesto, y en aplicación de los principios de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad del proceso sancionatorio, en virtud de los cuales la sanción deberá ser proporcional a la infracción cometida y su gravedad, acorde a las modalidades y circunstancias en que se cometió la falta, la sanción a imponer a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S. - E.P.S. SANITAS S.A.S.**, una AMONESTACIÓN ESCRITA a título de sanción.

Esta sanción implica un llamado de atención formal mediante el cual esta autoridad hace presente una situación constitutiva de infracción administrativa con el fin de realizarle una advertencia a su responsable de las consecuencias generadas por aquella y de las que se generarían, si se vuelve a incurrir en ella. En otras palabras, la amonestación escrita es una sanción administrativa destinada a prevenir, advertir y reprender a un vigilado por la comisión de una falta que se fundamenta en el poder correccional del Estado.

Asimismo, es de advertir que la amonestación escrita es una sanción de ejecución instantánea, pues se cumple en el instante en que se realiza ésta y que no implica gestión posterior alguna por parte del amonestado. A diferencia de la sanción a título de multa, la cual implica una erogación económica por parte del sancionado, la sanción a título de amonestación escrita se cumple con la notificación del acto que la impone y el registro de tal acto en los sistemas de la Superintendencia Nacional de Salud. Si bien por la anterior circunstancia podría llevar a concluir que la amonestación es la sanción más benigna, no puede considerarse que la misma implica una disminución en la trascendencia de la falta cometida, por el contrario, este despacho quiere insistir en la relevancia que tiene el reporte de la información para el efectivo ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia de esta Superintendencia.

**7. APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 4º DEL DECRETO LEGISLATIVO 491 DE 2020 PARA EFECTUAR LA NOTIFICACIÓN O COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS.**

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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

En cumplimiento de las medidas adoptadas en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, declarado por el Gobierno Nacional con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo COVID-19<sup>21</sup>; la notificación de este acto administrativo y las demás actuaciones que se surtan en el presente proceso se realizarán electrónicamente, hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Pues bien, en el contexto de la Emergencia Sanitaria por causa del coronavirus COVID-19, el Gobierno Nacional ha adoptado medidas de orden público que implican el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, exceptuando de dicha medida, entre otros, a aquellos servidores públicos y contratistas cuyas actividades sean estrictamente necesarias para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del coronavirus y para garantizar el funcionamiento de los servicios indispensables del Estado.

Así, fueron adoptadas medidas en materia de prestación de servicios a cargo de las entidades y organismos del Estado, con la finalidad de prevenir la propagación de la pandemia mediante el distanciamiento social, flexibilizando la prestación del servicio de forma presencial y estableciendo mecanismos de atención mediante la utilización de medios digitales y del uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones, de manera que se evite el contacto entre los servidores públicos y los ciudadanos, sin que ello afecte la continuidad y efectividad del servicio.

Dentro de dichas medidas, el artículo 4º del Decreto Legislativo 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica” ordena lo siguiente:

---

<sup>21</sup> Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional.



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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

**“Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.**

En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo.

*El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.*

*En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.*

*Parágrafo. La presente disposición no aplica para notificación de los actos de inscripción o registro regulada en el artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. (Subrayado fuera de texto).*

Conforme a la citada norma, por regla general, la notificación o comunicación de los actos administrativos que expida por la Superintendencia Delegada para Investigaciones Administrativas en el desarrollo del presente proceso administrativo sancionatorio se hará por correo electrónico; hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Aclarándose que, los procedimientos administrativos sancionatorios que se encuentren en curso, en los cuales los administrados no hayan indicado la dirección electrónica en la que recibirán notificaciones o comunicaciones, deberán informarla a la Superintendencia Nacional de Salud; so pena que se efectúe la notificación o comunicación del correspondiente acto administrativo al correo electrónico registrado en las bases de datos de la Superintendencia Nacional de Salud, en el registro mercantil, en la página web del administrado u otra fuente que determine esta Superintendencia.

Para los efectos anteriores, la Secretaría General de la Superintendencia Nacional de Salud ha dispuesto la habilitación de la dirección [correointernosns@supersalud.gov.co](mailto:correointernosns@supersalud.gov.co) con destino a la Delegada para Investigaciones Administrativas, al cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud- SGSSS deberán indicar la dirección de correo electrónico en la cual recibirán las notificaciones o comunicaciones, so pena que dicho proceso se efectúe al correo electrónico registrado en las bases de datos de la Superintendencia Nacional de Salud, en el registro mercantil, página web del administrado u otra fuente que se determine para tal fin.

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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

Adviértase que la presentación de solicitudes y demás trámites procesales propios del ejercicio del derecho de defensa y contradicción en el marco del procedimiento administrativo sancionatorio también deberán canalizarse a través de los anteriores canales.

Considérense también que, para efectos posteriores, en todo trámite, solicitud, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

El presente acto administrativo será notificado a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S. - E.P.S. SANITAS S.A.S.**, a los correos electrónicos indicados en la parte resolutive de esta resolución.

Que, en virtud de lo anteriormente expuesto, este despacho,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: SANCIONAR** a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S. - E.P.S. SANITAS S.A.S.**, identificado con **NIT 800.251.440-6**, con **AMONESTACIÓN ESCRITA**, consistente en un llamado de atención que tiene como finalidad que el investigado conforme al rol que pudiera desempeñar en el Sistema General de Seguridad Social en Salud - SGSSS, frente a los reportes de información a los que está obligado a garantizar, no vuelva a generar incumplimientos, como el presentado en la presente investigación administrativa. Por tanto, se le ordena **ABSTENERSE** de incumplir con su obligación de incumplir con las instrucciones impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud, en relación con las condiciones que deben de cumplir las oficinas de atención al usuario de las empresas promotoras de salud. El incumplimiento de esta orden será tomado en consideración por parte de esta Superintendencia Delegada al momento de analizar la aplicación de las causales agravantes y atenuantes de la responsabilidad administrativa, previstas por el artículo 134 de la Ley 1438 de 2011, modificado por el artículo 3 de la Ley 1949 de 2019.

**ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR ELECTRÓNICAMENTE** el contenido de la presente Resolución a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S. - E.P.S. SANITAS S.A.S.**, a su apoderada o a quien se designe para tal fin, a los correos electrónicos: [notificajudiciales@keralty.com](mailto:notificajudiciales@keralty.com) o [jliriarte@keralty.com](mailto:jliriarte@keralty.com)<sup>22</sup> o la dirección electrónica que para dichos efectos indique el Grupo Gestión de Notificaciones y Comunicaciones de la Superintendencia Nacional de Salud; teniendo en cuenta lo ordenado por el artículo 4 del Decreto Legislativo 491 de 2020. En la constancia de notificación deberá indicarse que los recursos contra la presente resolución deben contener la referencia **SIAD No. 0910202100192** y remitirse al correo electrónico [correointernosns@supersalud.gov.co](mailto:correointernosns@supersalud.gov.co), con destino a la Delegatura para Investigaciones Administrativas. De la notificación se dejará constancia en el expediente.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Si no pudiere practicarse la notificación electrónica, **NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE** el contenido del presente acto administrativo a **E.P.S. SANITAS S.A.S.**, a su apoderada o a quien se designe para tal fin, enviando citación a la **Calle 100 No. 11B - 67, piso 3, Central Jurídica, en la ciudad de Bogotá D.C.**<sup>23</sup>, o al sitio que para tal fin indique el Grupo Gestión de Notificaciones y Comunicaciones de la Superintendencia Nacional de Salud, en los términos de los artículos 67 y 68 de la Ley 1437 de 2011. En la constancia de notificación deberá indicarse que los recursos contra la presente resolución deben contener la referencia

<sup>22</sup> Correos electrónicos designados en el escrito de descargos, por el vigilado. fl 46 reverso.

<sup>23</sup> Dirección física suministrada en el escrito de descargos. fl 46 reverso

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.P.S. SANITAS S.A.S. -**

**SIAD 0910202100192** y remitirse al correo electrónico [correointernosns@supersalud.gov.co](mailto:correointernosns@supersalud.gov.co) con destino a la Delegatura para Investigaciones Administrativas. De la notificación se dejará constancia en el expediente.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** De acuerdo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, **NOTIFÍQUESE POR AVISO** el presente acto administrativo, remitiendo copia íntegra del mismo a la dirección ubicada **Calle 100 No. 11B - 67, piso 3, Central Jurídica, en la ciudad de Bogotá D.C.**, o al sitio que para tal fin indique el Grupo Gestión de Notificaciones y Comunicaciones de la Superintendencia Nacional de Salud. En la constancia de notificación deberá indicarse que los recursos contra la presente resolución deben contener la referencia **SIAD No. 0910202100192** y remitirse al correo electrónico [correointernosns@supersalud.gov.co](mailto:correointernosns@supersalud.gov.co), con destino a la Delegatura para Investigaciones Administrativas. De la notificación se dejará constancia en el expediente.

**ARTÍCULO TERCERO:** Para los efectos de consulta y revisión, el presente proceso administrativo sancionatorio identificado con el **SIAD 0910202100192**, queda a disposición del investigado en la Delegatura para Investigaciones Administrativas de la Superintendencia Nacional de Salud.

**ARTÍCULO CUARTO:** 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](mailto:correointernosns@supersalud.gov.co), con destino a la Delegatura 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 de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Dada en Bogotá D.C., a los 29 días del mes 06 de 2022.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Firmado electrónicamente por:  
Andres Evelio Mora Calvache

Andres Evelio Mora Calvache  
**SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS**

Proyectó: Yílber Acosta Pérez  
Revisó: Iván Darío Guauque Torres/CAAO  
Aprobó: Andrés Evelio Mora Calvache  
SIAD No. 0910202100192