

Bogotá DC., 10 agosto de 2020

Señor (a)  
**ANÓNIMO**  
Peticionario (a)

**Ref.:** Notificación Suspensión PQRSDF 2020-3865

Cordial saludo,

Hemos recibido la petición, radicada con serial **2020-3865** del 30 de julio de 2020. Analizado el contenido, es procedente la **suspensión por petición incompleta**, en los términos de la ley 1755 de 2015, art. 17. Para lo cual, se notifica de ello, dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción, para que la complete, en un término de hasta un (1) mes.

Es importante que se precise:

1. Nombre Completo de quien requiere la muestra
2. Número de identificación
3. Ciudad o municipio donde se tomó la primera muestra de Covid-19
4. ¿Qué entidad tomó la última muestra? (Confirmar)
5. EPS a la que se encuentra afiliado

**Por favor responder cada una de las preguntas, por cada persona que requiere el resultado. Después de contestadas, se reactivará el término para la gestión, trámite y/o respuesta respectiva.**

Entendiendo la urgencia del caso presentado, es importante cuanto antes se responda puntualmente los 5 puntos y poder ayudarle a la mayor brevedad.

**Aclaración:** es de establecer, acorde con sus competencias, adiadadas en el Decreto 4109 de 2011 y 2774 de 2012, el Instituto Nacional de Salud no es competente para emitir respuesta de fondo sobre lo requerido.

Además de ello, de acuerdo con los lineamientos y protocolos publicados y la Circular 005 del 2020, *le corresponde a las Empresas Promotoras de Salud-EPS, Administradoras de regímenes especiales y de excepción, medicina prepagada, IPS fijas o de atención domiciliaria aplicar la definición de caso y la comunicación con las Secretarías de salud departamentales y distritales para determinar los contactos de los casos probables de enfermedad COVID-19, a los cuales se debe realizar la toma de muestra así sean "asintomáticos o sintomáticos", con el propósito de seguir la cadena completa y tener control de los casos y contactos.*

Este proceso está definido en el lineamiento para la detección y manejo de casos por los prestadores de servicios de salud, en el que además se define la ruta de las muestras desde el momento de la toma, hasta la entrega del resultado a la IPS.

---

No obstante, como es deber de nuestra entidad remitir al competente, según las reglas del art. 21 de la Ley 1755 de 2015, es fundamental que complemente la información del listado, para proceder a la mayor brevedad en atención del caso.

**NOTA ESPECIAL.** Favor responder a la dirección electrónica: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co), poniendo en la referencia: "respuesta a suspensión de la PQRSDF 2020-3865".

Una vez se responda lo requerido, se continuarán los términos para el trámite y gestión de respuesta.

Atentamente,

**Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia**  
Instituto Nacional de Salud (INS)