

Bogotá DC., 01 de septiembre de 2020

Señor (a)
Anónimo
Peticionario (a)

Ref.: Notificación Suspensión PQRSDF **2020-4411**

Cordial saludo,

Hemos recibido la petición, radicada con serial **2020-4411** del 28 de agosto 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.

Por favor responda lo siguiente, para tramitar su petición:

1. Nombre completo
2. Número de identificación (cédula de ciudadanía)
3. Ciudad donde se tomó la muestra de Covid-19
4. IPS o Laboratorio que tomó la muestra
5. EPS a la que se encuentra afiliado

Por favor responder cada una de las preguntas. 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.

NOTA ESPECIAL. Favor responder directamente a la dirección electrónica: contactenos@ins.gov.co, poniendo en la referencia: "respuesta a suspensión de la PQRSDF 2020-4411".

Aclaración: es de establecer, acorde con sus competencias, adiasadas 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.*

Además de ello, corresponderá a las EPS la generación de las incapacidades correspondientes.

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.

Si una vez analizada la información se estima que se trata de una No Competencia, se actuará 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.

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)