

Floridablanca, veintiuno (21) de septiembre de dos mil veinte (2020)

TUTELA
RADICADO: 2020-00048
ACCIONANTE: ERIKA PAOLA ARCHILA MEJIA
ACCIONADO: NUEVA EPS
ASUNTO: SENTENCIA DE TUTELA

ASUNTO

Se resuelve la acción de tutela interpuesta por la señora ERIKA PAOLA ARCHILA MEJIA contra la NUEVA EPS, ante la presunta vulneración de su derecho de petición.

ANTECEDENTES

1.- La señora Erika Paola Archila Mejía expuso que el 22 de julio de 2020 radicó en el correo electrónico de NUEVA EPS una solicitud mediante la cual imploró el reconocimiento y pago de su licencia de maternidad; la entidad referida confirmó el recibido de la misma el 27 de julio siguiente y le informó que fue radicada bajo el número 1315727.

El 29 de julio de la presente anualidad, la EPS le indicó que debía realizar el proceso de transcripción de incapacidades y/o urgencias en la página web, trámite que intentó en varias oportunidades, pero el sistema registra el mismo inconveniente, a saber, clave o usuario incorrecto, lo cual ha impedido que culmine dicho proceso; no obstante, considera que a la fecha no recibió respuesta clara, precisa y de fondo a su solicitud, motivos suficientes para deprecar el amparo de sus derechos.

2.- Una vez se avocó conocimiento se vinculó al trámite tutelar a la NUEVA EPS, por lo cual la apoderada especial regional informó que – en efecto – la accionante se encuentra activa en el SGSS en Salud del régimen contributivo y en lo que respecta a la petición elevada pidió que se le concediera un término de tres días hábiles para tramitar lo pertinente.

3.- El 18 de septiembre de la presente anualidad se estableció comunicación telefónica con la accionante quien afirmó que aún no recibe respuesta alguna por parte de la entidad demandada.

CONSIDERACIONES

4.- La acción de tutela es un mecanismo de carácter constitucional, concebido como el medio más expedito y ágil para proteger los derechos fundamentales afectados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de particulares, el cual se caracteriza por ser un

instrumento de naturaleza subsidiaria y residual, de ahí que sólo procede ante la ausencia de otros mecanismos adecuados de defensa, o cuando sea utilizado como herramienta transitoria para evitar la configuración de un perjuicio de carácter irremediable.

5.- Atendiendo a lo consignado en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y el numeral 2º del art. 1º del Decreto 1983 de 2017, este Juzgado es competente para conocer la presente acción de tutela, toda vez que está dirigida contra una Entidad Promotora de Salud, a saber, NUEVA EPS.

6.- Conforme a lo previsto en los artículos 86 de la Carta Política y 10º del decreto 2591 de 1991, la acción de tutela puede presentarse directamente, a través de representante o agenciando derechos ajenos, por lo tanto, la señora Erika Paola Archila Mejía, está facultada para interponerla como presunta perjudicada.

7.- De acuerdo a lo planteado por la accionante, el **problema jurídico** a resolver se restringe a determinar si la respuesta otorgada el 29 de junio de 2020 por NUEVA EPS a la solicitud presentada el 22 de julio anterior por la accionante, satisface la garantía constitucional reclamada por la accionante.

La **respuesta al problema jurídico** surge negativa, sin lugar a dudas la entidad vulneró la garantía reclamada, pues la contestación emerge evasiva frente a lo pretendido, por tanto, no puede entenderse clara, precisa ni mucho menos de fondo.

7.1. **Premisas de orden jurídico** sobre las cuales se soportan las afirmaciones anteriores.

7.1.1. El artículo 23 Superior, consagra el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas en interés general o particular ante las autoridades y a obtener una resolución pronta y de fondo. A partir de dicha garantía, la H. Corte Constitucional ha fijado una serie de reglas y de parámetros relacionados con el alcance, núcleo esencial y contenido de este derecho. Específicamente, ha referido lo siguiente:

“...a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión...b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido...c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho

constitucional fundamental de petición...d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita...e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.....g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación.....Posteriormente, esta Corporación añadió dos reglas adicionales: (i) que la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea no exonera a la entidad del deber de responder; y (ii) que la respuesta que se profiera debe ser notificada al interesado...”¹ (Subrayado fuera de texto)

7.1.2. La ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, respecto del término para resolver peticiones lo siguiente:

“...Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes...2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción...PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto...”

7.1.3 Mediante Resolución N° 385 del 12 de marzo de 2020, el Ministro de Salud y Protección Social, de acuerdo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1753 de 2015, declaró el estado de emergencia sanitaria per causa del nuevo Coronavirus COVID-19 en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo de 2020 y, en virtud de esta, adoptó una serie de medidas con el objeto de prevenir y controlar la propagación del Coronavirus COVID-19 y mitigar sus efectos.

7.1.4. En virtud de lo anterior, a través del decreto 491 del 28 de marzo de 2020 por medio del cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios

¹ Sentencia T-332 de 2015, MP. Alberto Rojas Ríos

por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas, el Presidente de la República dispuso lo siguiente:

“... Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

7.2. Premisas de orden fáctico

Ahora bien, se encuentra probado dentro del presente trámite constitucional porque se allegaron los medios de prueba para tal fin o no fue objeto de discusión entre las partes que:

- i) El 22 de julio de 2020 la señora Erika Paola Archila radicó en el correo institucional de la NUEVA EPS una solicitud mediante la cual imploró el reconocimiento y pago de su licencia de maternidad;
- ii) El 29 de julio de esta anualidad la NUEVA EPS contestó el requerimiento elevado por la accionante de manera evasiva, invitándola a realizar todo el proceso de transcripción de incapacidades y/o urgencias en la página web de la entidad.
- iii) Según refiere la accionante intentó en repetidas ocasiones el ingreso a la página web de la EPS, pero fue infructuoso pues siempre aparecía “clave o usuario incorrecto”;
- iv) El 10 de septiembre 2020, la NUEVA EPS en respuesta a este trámite constitucional informó al despacho que el área de respuesta adelantaba las gestiones para dar respuesta precisa, clara y de fondo a la solicitud de la accionante y, solicitó un término de tres días hábiles para tal efecto;
- v) El 18 de septiembre siguiente se estableció comunicación con la accionante quien manifestó que aún no recibe respuesta alguna a su solicitud.

8.- **Conclusiones.** Al contrastar las premisas de orden fáctico con las glosas jurisprudenciales y legales, se logró dilucidar lo siguiente:

8.1. El núcleo esencial del derecho de petición se concreta en la respuesta clara, precisa y oportuna de lo pretendido, de nada serviría la posibilidad de elevar solicitudes frente a distintas autoridades u entidades, si se limitan a resolver de manera superflua lo pretendido. Ahora bien, ello no implica que la contestación deba ser favorable a los intereses de quien realiza el requerimiento.

8.2. Oportuna, quiere decir, dentro del término establecido, el cual de manera general es de 15 días, no obstante, conforme al art. 5 del decreto 491 de 2020 el término se expande a 30 días. Clara, concreta, precisa y de fondo, hace alusión a la calidad de la respuesta ya que no puede ser superflua. Además, debe ser puesta en conocimiento del peticionario. De lo contrario se vulnera el derecho constitucional.

8.3. De las pruebas allegadas al diligenciamiento puede concluirse con meridiana claridad que la NUEVA EPS otorgó una respuesta evasiva a la solicitud, pues respecto a los cuestionamientos plasmados en el escrito genitor nada aludió, simplemente se limitó a indicarle que debía realizar todo el proceso de incapacidades a través de la página web lo cual ha sido infructuoso, siendo su deber direccionar internamente el requerimiento y preocuparse por su respuesta de fondo.

En consecuencia, como quiera que no existe respuesta oportuna ni de fondo respecto de lo implorado por la accionante y, la postura de la entidad demandada no se encuentra justificada, por el contrario su desidia es evidente, al punto que la respuesta fue evasiva y se le otorgó el término adicional para que se pronunciara dentro del trámite constitucional sin que lo hiciera, el amparo constitucional tiene vocación de prosperar y, por ende, se dispondrá que en el término de 48 horas a partir de la notificación de la presente decisión, la entidad accionada otorgue una contestación clara, concreta y de fondo a lo deprecado por la accionante, sin que la misma tenga que ser asertiva frente a lo irrogado.

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO SEXTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS DE BUCARAMANGA DESCENTRALIZADO EN FLORIDABLANCA— en tutela -, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: **TUTELAR** el derecho de petición de la señora ERIKA PAOLA ARCHILA MEJIA identificada con la cédula de ciudadanía N° 1.116'548.571 conforme lo expuesto en la parte motiva de ésta decisión.

SEGUNDO: **ORDENAR** al representante legal de la NUEVA EPS – o quien haga sus veces –, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente decisión – si aún no lo ha hecho -, resuelva de manera clara, concreta y de fondo la solicitud elevada el 22 de julio de 2020 mediante la cual la señora ERIKA PAOLA ARCHILA MEJIA imploró el reconocimiento y pago de su licencia de maternidad. So pena de incurrir en desacato por los términos del artículo 52 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: **NOTIFICAR** el presente fallo a las partes, conforme a los parámetros consagrados en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: **ENVIAR** el presente fallo a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que no fuere impugnado.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE

El Juez,



GABRIEL ANDRES MORENO CASTAÑEDA