



JUZGADO TREINTA Y CUATRO ADMINISTRATIVO
ORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ
Sección Tercera

CIUDAD Y FECHA	Bogotá, D.C., veinticuatro (24) de agosto de dos mil veinte (2020)
REFERENCIA	Expediente No. 11001333603420200019000
DEMANDANTE	INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES -IDEAM
DEMANDADO	Nueva EPS, S.A.
MEDIO DE CONTROL	Tutela
ASUNTO	Sentencia

El despacho decide la acción de tutela que presento el INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES -IDEAM, en contra de la Nueva EPS, S.A. para que se proteja su derecho fundamental de petición.

I. ANTECEDENTES

1.1 PRETENSIONES

En la solicitud de tutela se formularon las siguientes pretensiones:

“PRIMERA: Tutelar el derecho fundamental de petición del INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES – IDEAM.

SEGUNDA: Conforme lo establece el artículo 1 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 13 y siguientes de la Ley 1755 de 2015, se sirva ordenar a NUEVA EPS SA, otorgar respuesta clara, completa y de fondo a la petición identificada con el radicado número 20202020001771 de fecha 15 de julio del 2020, presentada por el INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES –IDEAM.”

1.2 FUNDAMENTO FACTICO

(...) *“PRIMERO: Mediante documento identificado con el radicado No. 20202020001771 de fecha 15 de julio del 2020, el IDEAM presentó a la NUEVA EPS SA, solicitud tendiente a obtener el soporte de la consignación de pago unas incapacidades, concretamente requiriendo copia de las consignaciones realizadas para el pago de las mismas, las cuales fueron asumidas por IDEAM.*

SEGUNDO: La solicitud fue remitida el 16 de julio del 2020 mediante correo electrónico a la dirección de Beatriz.nino@nuevaeps.com.co.

TERCERO: A la fecha la citada entidad promotora de salud no ha dado respuesta a la solicitud presentada por el IDEAM.

CUARTO: La negativa a dar respuesta a la solicitud del IDEAM, no tiene fundamento legal alguno, por el contrario, ocasiona una vulneración al derecho fundamental de

petición de la entidad, pues le impide conocer la respuesta de la EPS, de la cual depende el proceso de cobro de las incapacidades pagadas por la entidad.” (...)

1.3. ACTUACIÓN PROCESAL

La tutela correspondió por reparto el 13 de agosto de 2020, con providencia de 14 de agosto de 2020 se admitió y se ordenó notificar, el 20 de agosto de 2020 la entidad accionada presento su informe de tutela.

1.4 CONTESTACIÓN DE LA TUTELA: NUEVA EPS, S.A.

Indico que la entidad se compone de diferentes áreas, que, conocida la presente acción de tutela, se trasladó al área técnica correspondiente de la empresa con el fin de que realizara la correspondiente investigación frente a los hechos que generaron la presente acción constitucional.

Que determinó que el 16 de julio de 2020, se remitió derecho de petición al correo Beatriz.nino@nuevaeps.com.co y concluye lo siguiente:

(...) a. El correo utilizado, no es un correo oficial de Nueva EPS para recibir derechos de petición por lo que la notificación no fue efectiva

b. El Decreto 491 de 2020, artículo 5¹, aplicable a particulares con funciones públicas, amplía el término para dar respuestas hasta por 30 días. (...)

Explica los canales de atención al ciudadano así:

(...) Nueva EPS con el objeto de que los usuarios publiquen sus inquietudes relacionadas con la prestación del servicio de salud tiene distintos canales tanto presenciales, como no presenciales disponibles para tal fin. En la actualidad, se

¹ El **Decreto 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 públicas 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”, **artículo 5, establece**: “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.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

debe tener en cuenta la disponibilidad de estos canales según las pautas dadas en virtud de la Emergencia Sanitaria y el Estado de excepción respecto de la pandemia por COVID-19. Con base a lo anterior, me permito explicar lo señalado, así:

a. CANALES PRESENCIALES: *En la actividad normal de NUEVA EPS tiene canales presenciales que permiten mantener un contacto directo con los afiliados, como son:*

- *Oficinas de Atención al Afiliado: Se encuentra allí la asesoría necesaria para realizar los siguientes trámites:*
 - *Autorización de solicitudes de medicamentos, insumos y procedimientos incluidos y no incluidos en el Plan de Beneficios en Salud.*
 - *Procedimientos que son autorizados de forma inmediata en la oficina.*

 - *Radicación de solicitudes.*
 - *Cambios de IPS.*
 - *Procesos de movilidad.*
 - *Afiliaciones.*
 - *Novedades de afiliación.*
 - *Actualización de datos.*
 - *Reembolsos médicos.*
 - *Radicación de felicitaciones, sugerencias e inconformidades.*

- *Punto de Atención al Afiliado: NUEVA EPS hace presencia a nivel nacional con Puntos de Atención y módulos para la población del Régimen Subsidiado. Este es un canal de atención que se ubica en municipios con un mínimo de población, que están geográficamente dispersos en las cabeceras municipales de los departamentos y a través del cual el Promotor Integral de Salud realiza acompañamiento al afiliado.*

b. CANALES NO PRESENCIALES: *NUEVA EPS cuenta con canales no presenciales con los que los afiliados pueden estar en contacto con la EPS.*

- *Portal Transaccional: permite realizar transacciones y acceder a información sin necesidad de acercarte a las oficinas de la EPS*

- *APP NUEVA EPS móvil: La App está pensada para generar respuestas eficientes en tiempo real para nuestros afiliados, ingresa a ella desde iPhone, Android, Windows y desde nuestra versión web.*

- *Página Web: Es una herramienta tecnológica sencilla y amable que está al alcance de tus manos, aquí podrás realizar transacciones y tener acceso a información las 24 horas del día. En lo que se respecta a las inquietudes del afiliado puede enviar felicitaciones, quejas y consultar el estado de las quejas a través del LINK: <https://nuevaeps.com.co/contactanos>*

- *Oficina virtual: Gestiona solicitudes de servicios de Salud para nuestros afiliados ubicados en municipios donde no se cuenta con el canal presencial disminuyendo trámites y desplazamientos.*

- *Líneas de atención: a través de este medio se podrá recibir asesoría con personal capacitado para resolver las inquietudes de los afiliados (...)*

1.5. PRUEBAS

- Copia del derecho de petición identificado con el radicado número 20202020001771 de fecha 15 de julio del 2020.
- Copia del soporte de envío del documento 20202020001771 de fecha 16 de julio del 2020 al correo Beatriz.nino@nuevaeps.com.co
- Certificado de Existencia y Representación Legal de Nueva Empresa Promotora de Salud - NUEVA EPS S.A.

II. CONSIDERACIONES

2.1. COMPETENCIA

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 86 de la Constitución Política y en los artículos 1°, 5° y 8° del Decreto – Ley 2591 de 1991 “Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”, la acción de tutela está encaminada a la protección inmediata de los Derechos Constitucionales Fundamentales, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares; en este último evento, en los casos señalados de manera expresa y restrictiva por la ley.

Así las cosas, este Despacho es competente para decidir frente a las Acciones de Tutelas presentadas por los ciudadanos, de conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política y el artículo 14 y 37 del Decreto 2591 de 1991.

2.2 ASUNTO A RESOLVER

El despacho debe establecer si la Nueva Empresa Promotora de Salud - NUEVA EPS S.A. vulnera el derecho fundamental de petición del INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES -IDEAM.

2.3. DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

De acuerdo con el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Tal derecho permite hacer efectivos otros derechos de rango constitucional, por lo que ha sido

considerado por la jurisprudencia como un derecho de tipo instrumental², en tanto que es uno de los mecanismos de participación más importantes para la ciudadanía, pues es el principal medio que tiene para exigir a las autoridades el cumplimiento de sus deberes.

El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado, permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que:

“(…) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”³.

En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscribe el derecho a recibir una respuesta de fondo, es decir, resolver materialmente lo planteado, de manera clara, precisa y congruente. En otras palabras, *“que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva”⁴.*

Adicionalmente, y de conformidad con lo dispuesto en sentencia T- 379 de 2013: *“Se concluye entonces, que el derecho de petición consagra de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema. Así, se requiere “una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, **sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses**” (Negrilla fuera de texto).*

2.4. Solución al caso en concreto

Tenemos que la entidad accionante IDEAM presentó petición dirigida al correo electrónico beatriz.nino@nuevaeps.com.co el 16 de julio de 2020, en dicha petición solicita lo siguiente:

² En las sentencias C-748/11 y T-167/13, esta Corte manifestó que: *“el derecho de petición se considera también un derecho instrumental, puesto que es un vehículo que permite y facilita el ejercicio de muchos otros derechos, tanto fundamentales como sin esa connotación. Igualmente ha resaltado la Corte que esta garantía resulta esencial y determinante como mecanismo de participación ciudadana, dentro de una democracia que se autodefine como participativa”*. En igual sentido, la sentencia C-951/14 insistió en que *“esta Corporación se ha pronunciado en incontables ocasiones sobre el derecho de petición. En esas oportunidades ha resaltado la importancia de esa garantía para las personas, toda vez que se convierte en un derecho instrumental que facilita la protección de otros derechos, como por ejemplo, la **participación política**, el acceso a la información y la **libertad de expresión**”* (negrillas en el texto).

³ Sentencia T-376/17.

⁴ Sentencia T-376/17.

El ambiente es de todos **Miambiente**

20202020001771
Al contestar por favor cite estos datos
Radicado No. 20202020001771
Fecha 15/07/2020

Bogotá D.C., 15-07-2020

Señores

NUEVA EPS
CARRERA 65K NO. 46A-66 BOGOTÁ D.C.

Referencia: Solicitud soporte de consignación de pago incapacidades NUEVA EPS

Estimados Señores:

Nos permitimos solicitar la copia (soporte) de la consignación realizada para el pago de la incapacidad que se detalla a continuación en razón a que requerimos identificar el valor consignado por parte de ustedes y así depurar nuestra cartera; en este momento no contamos con dicha evidencia y necesitamos de la trazabilidad de la partida para dejar documentado el ingreso efectivo del dinero.

Por lo anterior, requerimos con la mayor brevedad posible conciliar las cuentas por cobrar que a la fecha tenemos de la EPS Positiva a favor del IDEAM e identificar los saldos reales con corte a julio 31 de la presente vigencia, así mismo sanear los estados financieros de la entidad.

CC	FUNCIONARIO	Nº INCAPACIDAD	EPS	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	FECHA DE PAGO	VALOR CONSIGNADO
11.008.590	BOLAÑOS FUERTES MIGUEL ANGEL	1711274	NUEVA EPS	4/08/2014	6/08/2014	10/09/2014	\$ 22.244
11.008.590	BOLAÑOS FUERTES MIGUEL ANGEL	1721782	NUEVA EPS	11/08/2014	15/08/2014	10/09/2014	\$ 111.222
11.008.590	BOLAÑOS FUERTES MIGUEL ANGEL	1783002	NUEVA EPS	3/09/2014	14/09/2014	22/10/2014	\$ 254.511
11.008.590	BOLAÑOS FUERTES MIGUEL ANGEL	1772405	NUEVA EPS	19/09/2014	18/10/2014	22/10/2014	\$ 188.178
11.008.590	BOLAÑOS FUERTES MIGUEL ANGEL	1820003	NUEVA EPS	15/10/2014	12/11/2014	12/11/2014	\$ 29.389

Condimentis


DORA LUCÍA JORDÁN BOLAÑOSA
Coordinadora del Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano

Proyecto: **IDEAM** - **IDEAM** para el logro de los objetivos del **IDEAM**
Revisó: **Dora Lucía Jordán Bolañosa** - **Coordinadora del Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano** - **IDEAM**

 **IDEAM**
Sociedad de Economía Social
Calle 42 No. 15 - 100 Bogotá D.C. Colombia (CRA)
Tel: (57) (01) 227 40 00 - Fax: (57) (01) 227 40 01
Correo: ideam@ideam.gov.co - www.ideam.gov.co
Código de Comercio: 2690 2690 2690 - NIT: 900.000.000
Código de Entidad: 900.000.000 - NIT: 900.000.000

Que el canal empleado por la entidad accionante no es el oficial para que la entidad accionada NUEVA EPS S.A de respuesta a peticiones de manera “no presencial”. Con todo, aunque la entidad accionada considera que el accionante no radicó efectivamente algún derecho de petición, remitió la petición al área respectiva para su trámite y el plazo correspondiente aún no ha concluido.

Entonces tenemos que la respuesta a la petición radicada el 16 de julio de 2020 por el IDEAM debe ser proferida dentro de los 15 días siguientes a su recepción de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14⁵ de la ley 1437, por lo que el 10 de agosto de 2020 se había cumplido dicho término. Sin embargo, en virtud de lo

⁵ **ARTÍCULO 14. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES.** 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.

dispuesto en el artículo 5⁶ del decreto 491 de 2020⁷ dicho término se amplió por 15 días más, es decir la entidad cuenta hasta el **1 de septiembre de 2020** para proferir respuesta de fondo; incluso en caso de no poder resolver la petición en ese plazo, debe informarlo al accionante antes del vencimiento de ese plazo al correo electrónico notificacionesjudiciales@ideam.gov.co;npbravo@ideam.gov.co, informando los motivos de la demora, el canal respectivo y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder de otros 30 días.

En ese sentido, concluye el despacho que el plazo para proferir respuesta de fondo aún no ha concluido, por lo que se negarán las pretensiones de la acción de tutela al no evidenciarse vulneración a las garantías que prevé el derecho de petición.

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO TREINTA Y CUATRO (34) ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

FALLA

PRIMERO: NEGAR las pretensiones de la acción de tutela presentada por INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES - IDEAM por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: NOTIFICAR por el medio más expedito la presente providencia al representante legal del accionante INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES -IDEAM y al representante legal

⁶ “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 Decreto 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 públicas 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

de Nueva Empresa Promotora de Salud - NUEVA EPS S.A., o a quien haga sus veces

TERCERO: En caso de que la presente providencia no fuere impugnada, remítase, para efectos de su Revisión, a la Honorable Corte Constitucional, en los términos del Artículo 31 del Decreto – Ley 2591 de 1991.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,


OLGA CECILIA HENAO MARIN

Juez

NNC

Firmado Por:

OLGA CECILIA HENAO MARIN

JUEZ

JUEZ - JUZGADO 034 ADMINISTRATIVO DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE BOGOTA D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **d351bff091f89b4e77df51ba4adffb6fc7983650524fececb4a8575e7e914417**

Documento generado en 24/08/2020 06:22:31 p.m.