

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO TERCERO PENAL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO

SENTENCIA DE TUTELA No. 098

Radicación: 76-001-31-07-003-2023-00105-00

Accionante: SORAYA GIL ROJAS

Accionado: NUEVA ENTIDAD PROMOTORA DE
SALUD – NUEVA EPS

Santiago de Cali, veintisiete (27) de octubre de dos mil veintitrés (2023)

I- OBJETO DEL PRONUNCIAMIENTO

Se procede a emitir el fallo que en derecho corresponda dentro de la Acción de Tutela promovida por **SORAYA GIL ROJAS**, en contra de la **NUEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD – NUEVA EPS**.

II- RESUMEN DE LA ACCIÓN

Señala la accionante que el **01 de septiembre de 2023**, mediante correo electrónico, presentó a la NUEVA EPS solicitud en los siguientes términos:

“1. Emitir certificado de afiliación donde conste que fui beneficiaria en salud de mi compañero permanente Adriano Humberto Parra Acosta, identificado con cedula de ciudadanía No. 2.806.337.

2. Indicar en el certificado los extremos temporales de dicha vinculación como beneficiaria de mi compañero permanente Adriano Humberto Parra Acosta, identificado con cedula de ciudadanía No. 2.806.337.”

Que, a la fecha, la entidad no se ha pronunciado y ya transcurrió más del término legal previsto en la norma para resolver ese tipo de solicitudes.

Por lo tanto, solicita al Juez Constitucional se ordene a la NUEVA EPS remitir respuesta de fondo respecto de la petición radicada.

III- IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES

Sentencia de Tutela N° 098
Radicación: T-2023-00105-00
Accionante: SORAYA GIL ROJAS
Accionada: NUEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD – NUEVA EPS

- **ACCIONANTE: SORAYA GIL ROJAS**, identificada con cédula de ciudadanía No. 66.768.626, recibe notificaciones en el correo electrónico holguinabogadospalmira@gmail.com.
- **ACCIONADO: NUEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD – NUEVA EPS**, recibe notificaciones en el correo electrónico secretaria.general@nuevaeps.com.co.

IV- RESPUESTA DE LA PARTE DEMANDADA

Mediante auto de sustanciación No. 403 del 24 de octubre de 2023, se admitió el conocimiento de la acción, y se ofició a la entidad para que rindiera el informe respectivo, el cual fue emitido por el Dr. Jonatham Zuhami Quiroga Martínez, en calidad de Apoderado especial, mediante oficio del 26 de octubre de 2023, informó que por parte del área de afiliaciones se están verificando los hechos expuestos a fin de ofrecer una solución real y efectiva para la protección de los derechos fundamentales invocados por la accionante.

Seguidamente, advierte que no se probó que la radicación se haya realizado por medio de los canales adoptados por parte de la entidad para ese tipo de trámites, por lo que no se logra acreditar vulneración al derecho fundamental de petición.

Conforme a lo anterior, solicita se niegue la pretensión de la accionante, por cuanto no se acreditó vulneración al derecho alegado.

V- CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

La acción pública de tutela como mecanismo de protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas fue incorporada al sistema jurídico vigente mediante la Carta Política de 1991 cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de una autoridad o de los particulares.

Sentencia de Tutela N° 098
Radicación: T-2023-00105-00
Accionante: SORAYA GIL ROJAS
Accionada: NUEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD – NUEVA EPS

Esta herramienta, como instrumento que hace parte de las instituciones del Estado Social y Democrático de Derecho, debe ser utilizada de manera residual, sumaria y eficaz con el objetivo señalado en la Ley que no es otro que la protección efectiva de los derechos fundamentales y no en búsqueda de objetivos ajenos a ella, ni por fuera de los claros límites señalados en la normatividad que la rige.

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política: *“Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable”*.

Con fundamento en lo expuesto en párrafos anteriores examinaremos si en el caso objeto de la decisión se reúnen los presupuestos necesarios para acceder a la acción de tutela solicitada, lo que se hará mediante el examen de las pruebas regularmente aportadas al trámite, tal como lo ordena el art. 164 del Código General del Proceso.

En el caso objeto de estudio, la accionante pone de manifiesto la afectación de su derecho fundamental de petición, argumentando que la NUEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD – NUEVA EPS no ha contestado la petición radicada el **01 de septiembre de 2023**.

Debe entonces el Juzgado analizar si existe o no en el caso concreto, vulneración de la garantía invocada en el escrito de tutela y con esa finalidad conviene destacar que, en los archivos adjuntos a la acción de tutela, se observa copia de la petición presentada a la NUEVA EPS relacionada con la expedición de certificado de afiliación, el cual requiere para adelantar trámite de pensión de sobrevivientes por la muerte de su compañero permanente¹. De cara a lo anterior, tenemos que en primera medida este procedimiento constituye el camino adecuado para resolver la cuestión planteada por el afectado, por cuanto se erige como el único medio de defensa judicial que pueda en un momento dado disponer la protección de ese derecho

¹ 02EscritoTutela folio 3

Sentencia de Tutela N° 098
Radicación: T-2023-00105-00
Accionante: SORAYA GIL ROJAS
Accionada: NUEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD – NUEVA EPS

fundamental, en caso de que sea verificada su vulneración por parte de la entidad accionada.

En ese orden de ideas, para verificar la procedencia de la acción de tutela en el caso sometido a estudio es necesario que señalemos en primera medida que el **derecho fundamental de Petición** se encuentra definido en el artículo 23 de la Carta Política, como la herramienta a través del cual se faculta a cualquier ciudadano para presentar peticiones respetuosas a las autoridades, ya sea por motivos de interés general, ya de interés particular, imponiendo a la dependencia requerida la obligación de ofrecer pronta resolución.

Tenemos probado que la accionante se dirigió a la entidad accionada a través de correo electrónico, solicitando la expedición de una certificación sobre su afiliación, como quiera que dicho documento es necesario para adelantar un trámite de sustitución pensional.

En respuesta a lo anterior, la NUEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD – NUEVA EPS indicó que el área de afiliaciones se encuentra validando la información para otorgar una respuesta de fondo a la aquí accionante. Sin embargo, resalta que no se ha configurado vulneración al derecho fundamental de petición, toda vez que SORAYA GIL ROJAS no remitió su solicitud a través del canal autorizado por la organización para esos trámites y en cambio, la remitió a correos electrónicos no habilitados para ello y que no corresponden a la entidad.

Con esto, busca enfatizar que la accionante pasó por alto que el canal habilitado para la radicación de solicitudes relacionadas con la expedición de certificaciones, es la dirección de registro de PQRS: <https://portal.nuevaeps.com.co/Portal/public/contactenos/quejas/registrarQuejas.aspx> y no el correo electrónico al que envió su petición.

Frente a esta postulación, anuncia el Despacho que la misma no tiene vocación de prosperar por las razones que a continuación se enuncian.

Sentencia de Tutela N° 098
Radicación: T-2023-00105-00
Accionante: SORAYA GIL ROJAS
Accionada: NUEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD – NUEVA EPS

Para empezar, de los anexos de la tutela², se evidencia que SORAYA GIL ROJAS remitió su petición el 1 de septiembre de 2023 a las 13:49 horas al correo electrónico: privacidad@nuevaeps.com.co, posteriormente, el 05 de septiembre a las 07:39 horas, el usuario “privacidad” reenvió la solicitud a la dirección: servicioalcliente@nuevaeps.com.co

Finalmente, el usuario “Servicio al Cliente”, el mismo 05 de septiembre de 2023 a las 08:45 horas, envió a la accionante una respuesta en la que se le advierte que esa dirección no es la habilitada para la radicación de PQRS, por lo que debe radicarlo en el enlace web habilitado para ello.

Los correos electrónicos antes enunciados, se advierte, son del dominio de la entidad, entiéndase @nuevaeps.com.co, contrario a lo afirmado en la respuesta de tutela, donde señala que estos no pertenecen a la NUEVA EPS. Ahora, en principio, le asistiría razón a la accionada cuando afirma que esas direcciones no son las habilitadas para la radicación de solicitudes como la que convocó la presente acción constitucional. Sin embargo, su defensa se limita a esa premisa y lo cierto es que se encuentra probado que ambas direcciones permiten la interacción entre la entidad y los usuarios de manera que el funcionario encargado de su administración puede corroborar el recibo de mensajes de datos, así como su contenido y, al advertir que se ha dirigido a un canal inadecuado, **debe** remitirlo a la dependencia encargada para su debida gestión.

De hecho, así sucedió con el administrador del usuario de correo “privacidad”, quien remitió a “Servicio al Cliente” para su gestión; y, fue en este último donde la entidad faltó con su deber de remitir al competente, y simplemente tomó como no recibida la petición, cuando es claro que la accionante ya había agotado ese trámite.

Acorde con el punto anterior, es procedente afirmar que, cuando un ciudadano eleva una solicitud por un medio no habilitado, igualmente nace la obligación de remitir por competencia conforme al artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; pues en la

² 02EscritoTutela Folios 4 – 6.

Sentencia de Tutela N° 098
Radicación: T-2023-00105-00
Accionante: SORAYA GIL ROJAS
Accionada: NUEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD – NUEVA EPS

misma legislación se ha formulado que cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por las entidades pertenecientes a la administración pública, es apto para el ejercicio del derecho fundamental de petición³; lo cual también ha sido decantado por la jurisprudencia constitucional, de manera que la justificación entregada por la accionada no es procedente.

En este punto, resulta pertinente aclarar que la disposición normativa del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo es aplicable en este asunto, pues si bien la NUEVA EPS es una sociedad anónima, es decir, es de carácter privado, las reglas generales del derecho de petición ante autoridades le son aplicables, por disposición expresa del inciso 2 del artículo 32 del mismo Código, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, que reza:

“ARTÍCULO 32. DERECHO DE PETICIÓN ANTE ORGANIZACIONES PRIVADAS PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES. *Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.*

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

PARÁGRAFO 1o. *Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.*

PARÁGRAFO 2o. *Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.*

PARÁGRAFO 3o. *Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.”* (Negrilla del Despacho)

Igualmente, la Corte Constitucional se ha referido sobre el alcance de esta prerrogativa⁴, así:

³ Cfr. Artículo 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

⁴ Sentencia T-103 de 2019.

Sentencia de Tutela N° 098
Radicación: T-2023-00105-00
Accionante: SORAYA GIL ROJAS
Accionada: NUEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD – NUEVA EPS

“En suma, con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015, es posible presentar derecho de petición ante particulares siempre que estos (i) presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas; (ii) se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales -diferentes al derecho de petición- y (iii) sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o posición dominante.”

Así pues, en el caso concreto tenemos que la señora SORAYA GIL ROJAS se dirigió a la NUEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD – NUEVA EPS, para solicitar una certificación relacionada su afiliación a la entidad en calidad de beneficiaria de su compañero permanente. Por lo tanto, podemos afirmar que este asunto se encuentra enmarcado en los supuestos 1 y 2 de la anterior cita jurisprudencial, en tanto, la NUEVA EPS presta el servicio de salud y la aquí accionante elevó una petición en su condición de usuaria de la entidad y, está claro que requiere la documentación para adelantar un trámite de sustitución pensional, es decir, para garantizar otros derechos fundamentales, a saber, mínimo vital y seguridad social.

Precisado lo anterior, para la Judicatura es entendible y razonable que las entidades cuenten con la facultad de exigir ciertas formalidades para la recepción de solicitudes, pero ellas no deben convertirse en barreras administrativas que obstaculicen el ejercicio de derechos fundamentales como es el de petición, menos en cuestiones como las planteadas en este asunto, donde la accionante se ha dirigido de manera respetuosa a la entidad para solicitar una documentación requerida para un trámite de carácter pensional.

Lo anterior, también responde a la garantía del debido proceso, pues la entidad cuenta con los medios y capacidad administrativa para dirigir las solicitudes a las dependencias que corresponda y una vez allí, si se requiere algún documento, requisito o información adicional, la persona encargada podrá contactar a la usuaria para ello. Así entonces, la entidad no está en posición de negar la existencia de la petición, pues, aunque se radicó a través de un medio diferente al habilitado, no demostró que las mismas no hubieran sido realmente radicadas, de hecho, se acreditó lo contrario, pues la entidad respondió al correo enviado informando sobre los medios dispuestos

Sentencia de Tutela N° 098
Radicación: T-2023-00105-00
Accionante: SORAYA GIL ROJAS
Accionada: NUEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD – NUEVA EPS

para recibir solicitudes en vez de remitirlo directamente al área encargada de resolver el asunto formulado.

Recordemos brevemente que, sobre el derecho fundamental de petición, la Corte Constitucional ha fijado una serie de reglas y de parámetros relacionados con el alcance, núcleo esencial y contenido de este derecho. Al respecto ha precisado lo siguiente:

(...)

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.** (Negrilla fuera de texto).*

(...)

g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas. 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. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes. (Negrilla fuera de texto).

(...)

Posteriormente, la Corte 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.⁵

Por lo anterior, la efectividad del derecho fundamental de petición se deriva de una respuesta de fondo, pronta, clara y completa por parte de la entidad a la que va dirigida. La falta de alguna de estas características se materializa en la vulneración de esta garantía constitucional.

⁵ T-173 de 2013.

Sentencia de Tutela N° 098
Radicación: T-2023-00105-00
Accionante: SORAYA GIL ROJAS
Accionada: NUEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD – NUEVA EPS

Ahora bien, la inmediatez en la resolución de las peticiones presentadas ante las autoridades ya sea por motivos de interés general o particular, le da al derecho constitucional de petición efectividad y constituye su núcleo esencial, pues de no existir la obligación del Estado a través de sus funcionarios de resolver prontamente las peticiones presentadas por los ciudadanos, el derecho en comento resultaría inocuo si su alcance estuviera limitado únicamente a poder presentar la petición.

En el caso de estudio, confrontadas las pruebas allegadas al trámite constitucional, se pudo corroborar que, en efecto, la aquí accionante elevó una petición ante la NUEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD – NUEVA EPS, la cual, aduce, no ha sido respondida y la misma fue presentada desde el 01 de septiembre de esta anualidad.

La entidad, en su respuesta, informó que el área encargada estaba realizando las gestiones pertinentes para contestar la petición. No obstante, dicha respuesta no se compadece con el tiempo o que ha mediado entre la presentación de la solicitud y la acción de tutela, pues el término de 10 días hábiles para expedir documentos feneció el 14 de septiembre de 2023 y hasta ahora, no se ha entregado una respuesta en relación a las pretensiones de la hoy accionante.

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.**⁶ (Negrilla fuera de texto).

En conclusión, resulta evidente la vulneración al derecho fundamental de petición de la señora **SORAYA GIL ROJAS** como quiera que la entidad ha guardado silencio respecto de su solicitud y tampoco ha tomado la precaución de informarle si requiere de un tiempo adicional al establecido en la Ley para ofrecer una respuesta definitiva a su pretensión, dejándola en una estado de vulnerabilidad, como quiera que necesita su resolución para

⁶ Corte Constitucional. Sentencia T-206 de 2018.

Sentencia de Tutela N° 098
Radicación: T-2023-00105-00
Accionante: SORAYA GIL ROJAS
Accionada: NUEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD – NUEVA EPS

posteriormente, adelantar un trámite pensional y ha transcurrido más de un mes desde la presentación de la misma, no teniendo otro medio de defensa judicial para hacer efectivo este trámite, aun cuando ya agotó el procedimiento ante la entidad accionada. Por tanto, habrá de tutelarse el derecho fundamental de petición y el del acceso a la administración de justicia, en tanto, la tardanza injustificada de la entidad ha conllevado a que no pueda ejercer su derecho de postulación ante las autoridades para el reconocimiento de una prestación de carácter pensional.

Por lo tanto, este Despacho Judicial, tutelaré el derecho de petición y acceso a la administración de justicia de la accionante, ordenando a la **NUEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD – NUEVA EPS**, a través de la Dirección de afiliaciones o el área competente, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de este proveído, conteste de manera formal, de fondo, clara, precisa, congruente y sin más dilaciones la petición presentada por **SORAYA GIL ROJAS** el **01 de septiembre de 2023**.

Sin más consideraciones de orden legal, el **JUZGADO TERCERO PENAL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO DE CALI**, actuando como Juez de Tutela por mandato de la Carta Política y por autoridad de la Ley,

VIII- RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR los derechos fundamentales de petición y acceso a la administración de justicia de la señora **SORAYA GIL ROJAS**, por lo expuesto en la parte motiva de la presente providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la **NUEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD – NUEVA EPS** a través de la **DIRECCIÓN DE AFILIACIONES** o el área competente, que **si no lo ha hecho**, en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente fallo, resuelva de manera efectiva, ya sea positiva o negativamente, de acuerdo con los elementos de juicio que se tengan para tal fin, la solicitud presentada el 1 de septiembre de

Sentencia de Tutela N° 098
Radicación: T-2023-00105-00
Accionante: SORAYA GIL ROJAS
Accionada: NUEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD – NUEVA EPS

2023 enviada por correo electrónico; debiendo informar al Despacho en forma oportuna, el cumplimiento de lo aquí decidido.

TERCERO: INFORMAR a las partes que lo resuelto en este fallo podrá ser impugnado conforme lo ordenado en el art. 31 del Decreto 2591 de 1991. Si ello no ocurriere en término, se remitirá el expediente original a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

CUARTO: REMITIR la actuación al Centro de Servicios de esta especialidad a fin de que se proceda a dar cumplimiento a lo dispuesto en este fallo

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA LILIANA PORTILLA LOPEZ
JUEZ

Firmado Por:
Sandra Liliana Portilla Lopez
Juez
Juzgado De Circuito
Penal 003 Especializado
Cali - Valle Del Cauca

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: 313528c9c9698383aca175c36968cd7a88864cf6895a411a865b4a798fbd7e25

Documento generado en 27/10/2023 01:48:22 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>