

**TRIBUNAL SUPERIOR
DISTRITO JUDICIAL DE MANIZALES
SALA CIVIL-FAMILIA**

Magistrada Ponente
FABIOLA RICO CONTRERAS

Sentencia No. 66
Discutida y aprobada mediante Acta No. 84 de la fecha
Manizales, Caldas, once (11) de mayo del dos mil veintitrés (2023)

I. OBJETO DE LA DECISIÓN

Procede la Colegiatura, conforme lo previsto en el artículo 12 de la Ley 2213 del 13 de junio de 2022, aplicable al asunto en virtud de lo preceptuado por el canon 37 de la Ley 472 de 1998, a resolver el recurso de apelación interpuesto por la EPS accionada contra la sentencia proferida el 6 de marzo, adicionada a través de proveído datado 21 de marzo de 2023 por el Juzgado Civil del Circuito de Riosucio, Caldas, dentro de la acción popular promovida por Julián Ricardo Betancurt Castañeda en su calidad de Personero Municipal de Supía, Caldas, frente a Salud Total EPS; trámite al que acuden como coadyuvantes por activa los señores Mario Restrepo y Sebastián Ramírez y en condición de vinculadas la Superintendencia Nacional de Salud y el Ministerio de Salud y Protección Social.

II. ANTECEDENTES

2.1. El representante del Ministerio Público de Supía, Caldas, instó a través de la presente acción que se ordenara a la convocada la adecuación de un espacio físico apto para la atención de los trámites administrativos requeridos por los afiliados a Salud Total EPS en su municipio; esto en procura de la protección de los derechos colectivos consagrados en los literales g) y j) de la Ley 472 de 1998.

En sustento de su reclamo, narró como hechos jurídicamente relevantes que debido a la liquidación de Medimás EPS, ordenada mediante Resolución 2022320000000864-6 de la Superintendencia Nacional de Salud, se dio el traslado de más de 5.200 usuarios del municipio de Supía y sus zonas rurales aledañas con destino a la EPS demandada.

Que servicios tales como consulta externa, urgencias, promoción y prevención, laboratorios clínicos, etc. vienen siendo suministrados a los asegurados a través de la E.S.E. Hospital San Lorenzo del municipio; no obstante, la EPS carece de una sede física en la cual puedan adelantar sus gestiones administrativas - *autorizaciones, entrega de medicamentos, entre otros*- viéndose obligados a acudir a la Secretaría de Salud Municipal e incluso a la misma E.S.E con el fin obtener ayuda para radicar ante la aseguradora sus solicitudes en las plataformas digitales por ella dispuestas: *“Producto de lo anterior, el diario vivir en las entidades públicas señaladas, es tener a las afueras de sus instalaciones largas filas de usuarios de SALUD TOTAL E.P.S., dentro de los cuales se encuentran, adultos mayores,*

personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes, NNA que acompañan a sus padres, todos estos sujetos de especial protección frente a los cuales se auspicia con mayor fuerza la vulneración de los derechos colectivos que en esta oportunidad se invocan”

Indicó que la EPS contrató a una funcionaria que atendía los requerimientos de la población afiliada los días miércoles en un horario de 8:00 A.M. a 3:00 P.M. entregando tan solo 30 turnos, lo que evidentemente no es suficiente para la cantidad de personas que se encuentran a cargo de la entidad.

Teniendo en cuenta la problemática descrita, el Personero Municipal elevó petición ante Salud Total, obteniendo como única respuesta que dada la ausencia de una oficina física en el municipio, los usuarios debían tramitar sus solicitudes en la sede de referencia más cercana, que para el departamento de Caldas corresponde a la ciudad de Manizales, proceder autorizado por la máxima autoridad administrativa en materia de salud mediante Resolución 4179 del 2014¹.

2.2. Notificados en debida forma, los integrantes del extremo pasivo proporcionaron respuesta dentro del término otorgado al efecto, así:

2.2.1. Salud Total EPS S.A.: Se opuso a la prosperidad de los pedimentos bajo el entendido que si bien no cuenta con un punto físico de atención en el municipio de Supía, lo cierto es que los servicios contratados con la E.S.E. Hospital San Lorenzo no requieren de autorización previa sino que se prestan directamente a los afiliados; amén que dispusieron la presencia de una funcionaria los días lunes, martes y viernes de 7:00 A.M. a 11:00 A.M. quien es la encargada de facilitar los trámites requeridos de manera inmediata y existen medios de acompañamiento adicional como son las herramientas virtuales, canales telefónicos, chat de WhatsApp y aplicación móvil.

Enarboló las excepciones de fondo llamadas: *“Cumplimiento de la obligación de aseguramiento por parte de Salud Total EPS a los afiliados trasladados del municipio de Supía”*; *“Improcedencia de la acción popular”*; *“Cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato”*; *“Falta de exigibilidad de la obligación que se reclama como incumplida”*; *“Buena fe de la demandada”*; *“Genérica o innominada”*².

2.2.2. Superintendencia Nacional de Salud: Tras delimitar el marco de sus competencias constitucionales y legales como órgano de control, propuso sus defensas denominadas: *“Falta de legitimación en la causa por pasiva”*; *“Excepción de legalidad, cumplimiento del ordenamiento legal y de las funciones de la Superintendencia Nacional de Salud”*; *“Inexistencia del nexo o relación de causalidad”*; *“Ausencia derecho violación de los derechos colectivos a la seguridad y salubridad públicas y el acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna, por parte de la Superintendencia Nacional de Salud”*; *“Genérica”*³.

2.2.3. Ministerio de Salud y Protección Social: Adujo en síntesis su falta de injerencia respecto de los ruegos de la demanda y formuló como herramientas

¹ Archivo 003. Cdno. Ppal.

² Archivo 017 ibidem

³ Archivo 014 ídem

defensivas: *“Ausencia de vulneración de derechos colectivos o ausencia de responsabilidad por parte del Ministerio de Salud y Protección Social”; “Hecho de un tercero no imputable al Ministerio de Salud y Protección Social”; “Inexistencia de la relación de causa a efecto”; “Falta de derecho para accionar”; “Genérica”*⁴.

2.3. Tras la admisión de la acción surtida en proveído datado 11 de agosto de 2022, donde se dispuso la comparecencia de las entidades vinculadas, además de la comunicación de su existencia a la comunidad en general y a los agentes del Ministerio Público, se aceptó la coadyuvancia del señor Mario Restrepo en auto del 15 de septiembre de dicha calenda.

El día 12 de diciembre se realizó la audiencia de pacto de cumplimiento, declarada fracasada debido a la ausencia de ánimo conciliatorio. Análogamente, en dicha oportunidad se decretaron las pruebas documentales aportadas por las partes y se ordenó la recepción de distintos testimonios, mismos que se recaudaron el 30 de enero siguiente.

2.4. Por medio de decisión fechada 6 de marzo del presente año, el Juzgado cognoscente, después de referir a los postulados generales de la acción constitucional en curso y los particulares referentes a los derechos colectivos invocados, resolvió acceder a los pedimentos, ordenando en consecuencia la apertura de una oficina de atención para los usuarios de Salud Total EPS en el municipio de Supía, Caldas, en un plazo máximo de 3 meses; referente a las excepciones de fondo formuladas por las vinculadas las declaró probadas a efectos de predicar la inexistencia de vulneración por su parte y con ellas dispuso la conformación del comité de verificación de cumplimiento del fallo⁵. Igualmente en tal oportunidad se aceptó la intervención del señor Sebastián Ramírez como coadyuvante.

En sustento de la determinación, adujo que con las pruebas fue posible comprobar que la falta de un punto físico en el municipio, donde los afiliados puedan dirigirse a tramitar los asuntos administrativos a cargo de la accionada, propicia una barrera para que accedan a los servicios de salud con los criterios de oportunidad y continuidad que le son propios: *“(...) claramente Salud Total EPS S.A debe considerar que sus afiliados habitantes en el Municipio de Supía, Caldas tienen derecho a que los servicios de salud se les preste sin dilaciones (oportunidad) y a que los servicios de salud que vienen recibiendo no se interrumpan por razones administrativas (continuidad). El hecho de que los usuarios tengan dificultades para agotar los trámites administrativos que se requieren para acceder a los servicios de salud, sin duda alguna, representa una afrenta contra los principios de oportunidad y continuidad del derecho constitucional a la salud. (...)”*.

A través de providencia datada 21 de marzo del 2023, por petición de la Superintendencia Nacional de Salud, se adicionó la sentencia en el sentido de integrar el citado comité también con la Alcaldía Municipal de Supía, Caldas⁶.

⁴ Archivo 035. Cuaderno 01. Expediente Digital Sharepoint

⁵ Archivo 099 ídem

⁶ Archivo 110 íbidem

2.5. No conforme con lo decidido, Salud Total EPS impugnó requiriendo la revocatoria del proveído para en su lugar absolverla de cualquier responsabilidad, con base en los siguientes argumentos:

- Desconoció el Despacho que *“las acciones populares son para proteger derechos fundamentales comunes”* objeto que dista del debatido en el *sub judice* en tanto se contrajo a elucidar la suficiencia de la infraestructura para la prestación de servicios en el municipio, lo que ya está solventado con los contratos que suscribió la EPS con la E.S.E. Hospital San Lorenzo para la atención básica de sus afiliados sin necesidad de autorizaciones previas, mientras que los servicios de mayor complejidad se suministran mediante otras IPS ubicadas en la ciudad de Manizales, de allí que la convocada se ha allanado a su obligación legal de garantizar las atenciones de salud a los usuarios que le fueron asignados con ocasión de la liquidación de Medimás EPS.

- En similar sentido, pretirió la *a-quo* que con la Resolución 41789 del 30 de diciembre del 2014 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, a la demandada se le permitió, en los municipios con los que no cuenta con puntos físicos, atender a sus usuarios a través de las oficinas de referencia más cercanas, mismas ubicadas en la ciudad de Manizales; amén que conforme concepto jurídico del Ministerio de Salud *“no existe ninguna disposición que establezca la obligación de que las EPS deban tener un punto de atención en un determinado lugar, en razón al número de afiliados que posea, lo que sí se ha previsto (...) es que las EPS deben adscribir a sus afiliados y a su núcleo familiar a una IPS primaria en el municipio donde reside, o en un lugar cercano a su residencia que sea de fácil acceso (...)”*.

- La entidad ofrece sendos canales virtuales y telefónicos que permiten a sus afiliados obtener los servicios echados de menos, sin que a Salud Total EPS le sea exigible garantizarles la accesibilidad a las tecnologías de la información y comunicaciones, habida cuenta que tal débito recae exclusivamente sobre las autoridades gubernamentales en sus distintos niveles territoriales⁷.

Los coadyuvantes a su vez formularon recursos de alzada⁸, sin embargo no las sustentaron en esta sede y el único en pronunciarse fue el señor Sebastián Ramírez solicitando *“sancionar al apoderado por dilatar y entorpecer más el trámite constitucional”*.

III. CONSIDERACIONES

3.1. Cuestión Previa

Como asunto preliminar, es indispensable advertir que, pese a que los coadyuvantes por activa formularon impugnación frente al fallo, sus remedios verticales no fueron oportunamente sustentados en esta instancia, haciéndose así evidente la deserción, en tanto a todas luces se sustrajeron de cumplir con la

⁷ Archivo 102 Cdno. Ppal.

⁸ Conforme se observa en los archivos 103, 104 y 105

carga impuesta en proveído del 18 de abril pasado. En ese orden, ante la inexorable configuración del fenómeno descrito respecto a los señores Mario Restrepo y Sebastián Ramírez, la competencia de la Magistratura se limitará a resolver lo concerniente a la apelación formulada por la EPS accionada.

3.2. Problema jurídico

Establecido lo anterior, de cara a los argumentos proporcionados por la divergente, atañe a la Sala definir si como lo entendió la Funcionaria cognoscente, la ausencia de una oficina física de la EPS en el municipio de Supía, Caldas, destinada a la atención de la población allí asegurada, repercute negativamente en el goce de los derechos colectivos amparados; o si, tal cual lo propone la quejosa, no le es exigible allanarse a dicho proceder, constituyéndose en suficientes los medios con que actualmente cuenta para solventar las solicitudes de sus afiliados.

3.3. Tesis de la Sala

Delanteramente se anuncia que la sentencia confutada será confirmada en su totalidad, atendiendo a las directrices sentadas por la Superintendencia Nacional de Salud aplicables a las EAPB, en armonía con lo develado por las pruebas recaudadas al interior de la acción, que denotan ostensible la necesidad que tienen los asegurados de Salud Total EPS de contar con una sede física fija permanente donde puedan agotar los trámites administrativos que requieren para materializar sus prerrogativas esenciales en términos de oportunidad, continuidad y calidad que demanda el servicio público de salud.

3.4. Supuestos jurídicos

De conformidad con el artículo 88 de la Carta Política desarrollado por la Ley 472 de 1998, la finalidad de la acción popular no es otra que la protección de los derechos e intereses colectivos relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que defina la ley, cuando éstos resulten amenazados o vulnerados, exista peligro, agravio o un daño contingente por la acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares en los casos expresamente definidos por la legislación, a través del agotamiento del procedimiento sumario, ágil y preferente que allí se indica.

Teniendo en cuenta que lo discutido en el *sub lite* redundante sobre la garantía colectiva al “acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna” cuya vulneración está siendo atribuida a una institución que a su cargo tiene la coordinación y orientación en orden a proveer la prestación del servicio público de salud para sus afiliados, se aviene necesario evocar que al abrigo del artículo 49 de la Constitución Política este es de rango esencial, obligatorio, prestado por entidades públicas o privadas, bajo la vigilancia, dirección y control del Estado, orientado por los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad.

La Superintendencia Nacional de Salud, en ejercicio de las funciones que le son propias, emitió la Circular Única aplicable a los actores del sistema, entre ellos las

Entidades Administradoras de Planes de Beneficios, decantando claramente en el Título II su obligación de: *“ofrecer a sus usuarios un acceso acorde con sus características particulares, en condiciones dignas y de manera que se garantice la materialización de los citados derechos, principios y elementos, propios del Derecho Fundamental a la Salud, y aquellos que se agreguen la evolución fáctica, científica y/o normativa, dada la progresividad en la que se enmarca este derecho”* añadiendo que *“Las EAPB deben tener al menos una oficina de atención al usuario de manera personalizada en los departamentos donde opera y disponer del número de oficinas que se requieran para mantener condiciones de atención digna en los lugares donde cuente con afiliados.”* y lo imperativo de que cuenten con varios canales, adicionales y complementarios a las a las Oficinas de Atención al Usuario: **“Además de las Oficinas de Atención al Usuario de manera personalizada, las EAPB deben disponer de diversos medios de comunicación y acceso de los usuarios para efectos de brindarles la información y orientación que requieren, así como para la presentación y seguimiento de sus diferentes clases de peticiones, quejas y reclamos.”** (Negrillas de la Sala).

A modo de colofón, además por haber sido citado por la inconforme en su impugnación, conviene memorar que el Ministerio de Salud y Protección Social el 24 de noviembre de 2022 profirió concepto, acorde el cual: *“de conformidad a lo dispuesto en el Decreto 780 de 2016, la Circular Externa Circular 047 de 2007, modificada por la Circular 8 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, las oficinas de atención al usuario de una EAPB deben atender los requerimientos mínimos de infraestructura, disposición de información, idoneidad, ubicación, canales de atención, entre otros requisitos de obligatorio cumplimiento, con el fin de garantizar que el usuario cuente condiciones de atención digna y oportuna.”* (Negrillas de la Sala).

3.5. Supuestos fácticos

3.5.1. Estudiado el memorial en el que se plasmaron las desavenencias frente a la decisión primaria, se extrae que Salud Total EPS disiente de la orden dirigida a la implementación de un espacio físico destinado a atender a la población a su cargo en el municipio de Supía, Caldas, puesto que en su concepto, los medios que ya dispone, *-esto es, la presencia de la funcionaria que tienen contratada para atenderlos personalmente, a más de las herramientas digitales y telefónicas a su alcance-* emergen suficientes e idóneos para la prestación de los servicios sin ningún tipo de barrera; amén que las atenciones básicas se dispensan a través de la E.S.E. Hospital San Lorenzo sin necesidad de autorización previa y para las de mayor complejidad está contratada una red de IPS's ubicadas en la ciudad de Manizales, donde también se localiza la oficina de referencia a la que los asegurados pueden desplazarse en caso de requerirlo.

En contraposición, la Juez de conocimiento encontró que la ausencia de un punto físico permanente al que los afiliados de Supía puedan acudir para agotar las gestiones administrativas indispensables a propósito de obtener los servicios de salud a que tienen derecho, deviene en un obstáculo evidente para el acceso a estos en contravía a las prerrogativas colectivas amparadas por la Ley 472 de 1998, postura que a plenitud comparte esta Corporación, como en adelante se ilustrará.

3.5.2. Con los elementos de convicción reunidos en la instancia de origen, se advierte comprobado que Salud Total EPS S.A. asumió desde el 17 de marzo del

2022 la atención de la población otrora asegurada por Medimás EPS *-actualmente en liquidación-*, contando al corte del 31 de mayo de 2022 con 5.742 usuarios distribuidos entre los regímenes subsidiado -5.101- y contributivo -641-, realidad que brota de la información contenida en el oficio RSS-2022-327 de la Secretaría de Salud y Asuntos Sociales del Municipio, allegado con el libelo introductor⁹.

Igualmente, fuera de discusión está que la accionada no cuenta con una oficina física de atención para sus afiliados, conforme así lo admitió en su réplica y se desprende de las documentales proporcionadas con la demanda. Conforme lo comunicado por las autoridades territoriales, se han recibido sendos reclamos de los ciudadanos con motivo de la situación descrita¹⁰.

Según relató el testigo Carlos Alberto Castro Palacio, asesor de servicio al cliente de Salud Total EPS, los distintos requerimientos fueron en inicio despachados por una compañera suya y posteriormente por él los días lunes, martes y viernes, de 7:30 A.M. a 3:00 P.M. en un espacio que hasta el 31 de diciembre de 2022 fue proporcionado en calidad de préstamo por el Hospital de Supía¹¹ e iniciando el mes de enero hogaño debió ubicarse en el parque principal o en una cafetería aledaña¹². En la actualidad, acorde lo indicado por el deponente, la atención se suministra a tiempo completo de lunes a viernes, a ese fin: *“nos habían prestado una clínica que se llama San Roque hasta la semana pasada, pero otra vez ya nos prestaron el hospital y allá hay una funcionaria de 7 a 5 de la tarde de lunes a viernes”*.

Además de la referida declaración, en la diligencia del 30 de enero de 2023 se recibió el testimonio de la Secretaria de Salud del municipio, Paula Tatiana Moreno Salazar, quien a raíz de sus funciones ha presenciado directamente las dificultades que continuamente enfrentan los usuarios de la entidad a efectos de adelantar los trámites administrativos pertinentes por la ausencia de un punto físico de atención y su poca instrucción para manejar los canales alternativos proporcionados por la EPS: *“Si bien Salud Total tiene unos canales de comunicación virtual digamos que la mayoría de la población que fue trasladada de Medimás a Salud Total es población muy adulta que no maneja fácilmente esos canales virtuales, entonces estas personas desde la Secretaría solicitan ayuda para que les carguemos en la plataforma y les expliquemos el proceso de cómo deben hacer el trámite de las autorizaciones de medicamentos, exámenes, citas con especialistas digamos que son los servicios que más se demandan en la Secretaría (...) adicional a que mucha parte de esa población también es de zona rural y entendemos que en la zona rural no hay buen acceso al internet, la señal es un poco compleja (...)”*.

⁹ Fls. 18 a 20. Archivo 004. Cdno. Ppal.

¹⁰ *“Las quejas sobre la EPS Salud Total son recurrentes: una por falta de canales presenciales de atención, otras por demoras en el proceso de autorización; otras por falta de respuesta en los canales de atención disponibles”*. Ídem

¹¹ Información que coincide con lo señalado en el Oficio SSAS-024-2023 visible en el Archivo 089 del Cdno. Ppal.: *“De igual manera se precisa que la ESE Hospital San Lorenzo No cuenta con ninguna contratación con la EPS para realizar atenciones y autorizaciones por parte de un gestor, la ESE ha otorgado en algunas oportunidades un espacio en calidad de préstamo para que un funcionario de la EPS pueda recibir documentación”*

¹² *“hasta el 31 de diciembre nos prestaron el hospital (...) nos prestaban un lugar para hacernos para nosotros prestar el servicio (...) el lunes 2 de enero me presenté a la Personería porque no teníamos sede, me le presenté a la personera de allá (...) no había lugar para hacerme, pero pues yo llevaba todos los implementos para trabajar lo que es el portátil con su internet para todo, ese día me quedé hasta las 4:00 P.M. no apareció ningún usuario (...) yo me quedé al frente en el parque, al frente de la Personería de Supía ahí me quedé (...) me presenté a la funcionaria de la Secretaría de Salud (...) le dije pues que iba a estar ahí pendiente y ya (...) al otro día madrugué como de costumbre a las 7:00 A.M. ya había gente, había gente tanto en la Personería como en el hospital a lo que me dijeron que me hiciera ahí al frente del hospital en una cafetería, una señora nos prestó la cafetería y desde ahí prestamos el servicio (...)”* respondiendo ante la pregunta de cómo se enteraban los usuarios sobre cuáles serían los lugares desde los que atenderían: *“Ellos siempre llegaban al hospital y eso queda bien al frente y ahí se ve la gente, ahí se ve la gente cuando están ahí sentados haciendo una especie de fila o sino los funcionarios de ahí del hospital los direccionaban donde estaba el funcionario de Salud Total y desde ahí les prestamos todo el servicio”*

3.5.3. Descendiendo a los motivos de inconformidad con el fallo, en primer lugar se tiene que distinto a lo manifestado por la mandataria judicial, la contratación con la E.S.E. Hospital San Lorenzo para el suministro de los servicios médicos básicos no desdibuja la necesidad de implementar un punto de atención presencial en el municipio, en la medida que la celebración de convenios con esta y otras instituciones prestadoras de salud constituye una de las múltiples obligaciones que tienen las EAPB frente a los afiliados a su cargo, en aras de satisfacer sus garantías fundamentales.

Dicho esto, es clara la confusión de la letrada en tanto su premisa desconoce que que los usuarios no únicamente requieren de los servicios médicos *per se* que el hospital les puede ofrecer sin autorización previa, sino también que a diario necesitan gestionar asuntos diferentes tales como los narrados por el testigo Castro Palacio, a saber: autorizaciones para el suministro de fármacos, citas y procedimientos médicos, radicación de solicitudes de reconocimiento de viáticos, afiliaciones, exclusiones, etc. trámites de índole netamente administrativa a los que el personal galénico, por evidentes razones, es ajeno.

Igualmente se tiene que aunque según lo indicado por el aludido declarante, la EPS en la actualidad tiene destinada a una persona a fin de facilitar las indicadas gestiones, no es menos cierto que carece de un lugar determinado, conocido por sus asegurados como la locación a que pueden dirigirse para solicitar el apoyo, pues los funcionarios encargados no tienen un punto fijo o permanente sino que de manera constante deben estar buscando un espacio disponible para instalarse, viéndose incluso obligados en el mes de enero pasado a desarrollar sus labores en el espacio público y en un establecimiento comercial aledaño al hospital, lo que, como bien entendió la *a-quo*, conduce a corroborar la precariedad de las condiciones de la atención en contravía de lo estipulado por el Ministerio de Salud y Protección Social en el concepto emitido en el mes de noviembre pasado.

Si bien la censora afirmó que las disposiciones legales no le demandan instalar una oficina de atención personalizada al público en el municipio de Supía, esa inferencia se descarta considerando el alcance de los principios que orientan la prestación del servicio público de salud -*calidad, oportunidad, continuidad, entre otros*-, a la par del contenido del título II de la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud, que con claridad señala que las EAPB tienen la obligación de disponer del número de oficinas que se requieran a objeto de mantener los presupuestos básicos de atención digna en los lugares donde cuenten con afiliados, fin que obviamente no se satisface si aquellos ni siquiera tienen un conocimiento cierto del lugar al que deben acudir para radicar sus requerimientos, imponiéndoseles de manera injustificada la carga adicional de indagar dónde se ubicará el dependiente de la EPS.

Ahora bien, en lo que se cierne a la presunta autorización emanada de la autoridad administrativa en materia de salud a favor de la convocada para atender a sus usuarios por medio de las oficinas de referencia ubicadas en Manizales¹³ se advierte que el acto administrativo no se aportó como prueba dentro del asunto, motivo por el cual no es posible entrar a estudiar su extensión, alcance o las

¹³ Mediante la Resolución 41789 del 30 de diciembre del 2014 según refirió la accionada

condiciones allí establecidas a dicho efecto; esto sin mencionar que no es dable sobreponerla a los cánones superiores que disponen la integralidad, eficiencia, oportunidad y continuidad del servicio en comento, a lo cual se añade que no luce razonable exigir a los afiliados de Supía que cada vez que requieran una gestión administrativa se trasladen a la cabecera departamental ubicada a casi 82 kilómetros de distancia, con todo lo que ello implica.

De otro lado, en lo tocante con la posibilidad de que los usuarios empleen las herramientas digitales alternativas para gestionar sus solicitudes, *-que a tono con la multicitada circular en ningún caso pueden tenerse como principales, sino que son complementarias a la atención presencial-*, con los elementos de convicción recogidos en el *sub judice* se advierte que el 88.84% de los asegurados de Salud Total EPS en Supía pertenecen al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, siendo igualmente informado por la funcionaria Moreno Salazar *-directa conocedora de la situación-* que muchos de ellos son personas mayores, de zonas rurales, sin la destreza indispensable para usarlas.

Se observa entonces que admitir la aptitud y suficiencia de esos medios de acceso alternos en el escenario descrito, sería lo mismo que pasar de largo la presencia de factores etarios, sociales y económicos que sitúan a gran parte de los asegurados en circunstancias de debilidad manifiesta, mismas que ameritan la intervención estatal inmediata mediante el Juez Constitucional dirigida a lograr su real protección, objetivo para el que precisamente el Constituyente de 1991 previó la acción popular.

Sobre dicho punto, estudiando un caso de similares contornos fácticos, esta Colegiatura sentó un precedente al que por su indiscutible importancia la Sala estima necesario acogerse:

“(…) no es posible aseverar que la habilitación de entramados digitales, virtuales y telefónicos, afloran suficientes a fin de garantizar el acceso de los usuarios a los servicios que legal y constitucionalmente atañe prestar a las EPSS, en la medida que aceptar dicha hipótesis equivaldría a ignorar el contexto social, económico y cultural de la sociedad colombiana, caracterizado históricamente por la extrema inequidad y pobreza de gran parte de sus ciudadanos, que sin desconocer que al día de hoy ha mostrado importantes avances a través de las políticas públicas implementadas con base en los postulados que inspiraron a la Asamblea Constituyente de 1991 al concebir el concepto de Estado Social de Derecho, lo cierto es que está lejos de darse por superado.

De allí que no es dable asumir como regla general que todas las personas, además de contar con la posibilidad de acceder a las tecnologías de la información y comunicaciones, están en igualdad de condiciones para manejarlas con idéntica destreza, tornándose de ese modo palpable que la ausencia de una oficina de atención presencial permanente con personal capacitado para el apoyo de los usuarios en situación de vulnerabilidad, incide de manera negativa en los derechos colectivos que en la demanda se invocaron.”¹⁴

Para finalizar, recuérdese que el servicio público obligatorio que se viene tratando no solo comprende el suministro efectivo de las prestaciones médicas que

¹⁴ Sentencia datada 7 de diciembre de 2022. Rad. 17653-31-12-001-2022-00044-01 M.P. Álvaro José Trejos Bueno

conforme a sus circunstancias personales de salud requieren los usuarios, sino también la garantía de una atención permanente para gestionar otro tipo de asuntos administrativos que le son propios, situación que se está viendo obstaculizada en virtud de la renuencia de la accionada para implementar un punto físico determinado al que puedan acudir sus afiliados, deficiencia que en definitiva incide en detrimento del derecho colectivo contemplado en el literal j) de la Ley 472 de 1998.

3.5. Conclusión

Por lo anteriormente expuesto, los argumentos proporcionados por la divergente para obtener la revocatoria de la decisión primaria se advierten infundados, puesto que las piezas de persuasión allegadas evidencian patente la vulneración a las prerrogativas colectivas de la población afiliada a Salud Total EPS en Supía, Caldas, con ocasión de la negativa a proporcionar un lugar fijo de atención permanente para el despacho de los diferentes trámites administrativos.

3.6. Costas

Pese a la improsperidad del recurso, no se condenará en costas en esta instancia por no reunirse las condiciones a que alude el artículo 365 del C.G.P. para ello.

IV. DECISIÓN

Por lo anterior la Sala de Decisión Civil Familia del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Manizales, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley, **CONFIRMA** la sentencia proferida por el Juzgado Civil del Circuito de Riosucio, Caldas, el 6 de marzo de 2023, adicionada mediante proveído del 21 de marzo del 2023, dentro de la acción popular promovida por el señor Julián Ricardo Betancurt Castañeda en su calidad de Personero Municipal de Supía, Caldas, frente a Salud Total EPS; trámite al que acuden como coadyuvantes por activa los señores Mario Restrepo y Sebastián Ramírez y en condición de vinculadas la Superintendencia Nacional de Salud y el Ministerio de Salud y Protección Social.

Sin condena en costas en esta instancia de conformidad con lo expuesto.

Se ordena devolver oportunamente, el expediente al despacho de origen.

NOTIFÍQUESE

Los Magistrados,

FABIOLA RICO CONTRERAS

ÁLVARO JOSÉ TREJOS BUENO

JOSÉ HOOVER CARDONA MONTOYA

Firmado Por:

Fabiola Rico Contreras
Magistrada
Sala 06 Civil Familia
Tribunal Superior De Manizales - Caldas

Jose Hoover Cardona Montoya
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala 5 Civil Familia
Tribunal Superior De Manizales - Caldas

Alvaro Jose Trejos Bueno
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala 9 Civil Familia
Tribunal Superior De Manizales - Caldas

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: **080df3fea38319c4ea74ef6b9e1753035696dc6d479b7b9cbad9bd4b233bcb3e**

Documento generado en 11/05/2023 12:03:29 PM

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