



Rama Judicial del Poder Público
Juzgado Segundo Civil del Circuito de Magangué

Dirección: Carrera 16 No. 3-10, Edificio Mereb Arana, Piso 3
Correo electrónico institucional: j02cctomagangué@cendoj.ramajudicial.gov.co
Código: 134303103002

Magangué - Bolívar, Mayo dieciséis (16) de dos mil veintidós (2022).

Referencia: Acción de Tutela – Primera instancia
Accionante: JAN CARLOS MARTINEZ FERNÁNDEZ
Accionado: NUEVA E.P.S
Radicado: 13-430-31-03-002-2022-01018-00.

Procede este Despacho a resolver, en primera instancia, la acción de tutela presentada por JAN CARLOS MARTINEZ FERNÁNDEZ contra NUEVA E.P.S., por la presunta vulneración al derecho fundamental de petición.

I. ANTECEDENTES.

A. LA DEMANDA.

1. Pretensiones.

- Ordenar a la NUEVA EPS que, por medio de su representante legal y/o funcionario competente, de respuesta a la petición de fechas 15 de marzo de 2022.

2. Hechos relevantes.

El accionante indica en su escrito de tutela que, en calidad de P.U. Aseguramiento de la Secretaría de Salud de Magangué, presentó una petición a la NUEVA EPS el pasado 15 de marzo de 2022, vía correo electrónico.

Que la mencionada petición tenía como propósito obtener respuesta y solución de fondo respecto a unas quejas impuestas por los usuarios en la Secretaria de salud de Magangué por la presunta vulneración al derecho fundamental a la salud.

Manifiesta el actor que, al día de la presentación de esta acción constitucional, la accionada NUEVA EPS no ha dado respuesta alguna a la petición, vulnerando de esta manera su derecho fundamental de petición.

Acción de Tutela – Primera instancia
Accionante: JAN CARLOS MARTINEZ FERNÁNDEZ
Accionado: NUEVA E.P.S
Radicado: 13-430-31-03-002-2022-01018-00

B. LA DEFENSA.

NUEVA E.P.S.

Esta accionada contestó, vía correo electrónico institucional el pasado 5 de mayo del 2022, indicando que la petición objeto de discusión no fue radicada a través de los canales establecidos por la compañía para la recepción de los PQR, esto es, Peticiones, Quejas y Reclamos.

Que, de conformidad con la información suministrada por el área técnica, los correos electrónicos: angela.espitia@nuevaeps.com.co, auditorias_bolivar@nuevaeps.com.co, Wendy.ortiz@nuevaeps.com.co y Yair.montes@nuevaeps.com.co no son los canales para radicación de PQRS, pues los únicos canales dispuestos para ese fin son:

- El Registro de PQRS a través de la página web: <https://portal.nuevaeps.com.co/Portal/public/contactenos/quejas/registrarQuejas.jspx>
- A través de la página web Consulta estado de PQRS: <https://portal.nuevaeps.com.co/Portal/public/contactenos/quejas/consultarQuejas.jspx>

Manifiesta que se encuentran en acercamiento con el área de PQRP para que alleguen el respectivo reporte relacionado con los hechos y pretensiones, y mientras ello se resuelve, asegura que esto no debe ser tomado como prueba ni indicio alguno de que lo requerido haya sido o esté siendo negado por la entidad, ya que se ha dado traslado al Departamento encargado, por ser los comisionados en dar respuesta a la petición presentada por el accionante.

Por lo anterior solicita Declarar IMPROCEDENTE la presente acción de tutela, pues a su juicio la NUEVA EPS no ha vulnerado derecho fundamental alguno, toda vez que el Derecho de Petición no fue radicado a través de los canales habilitados por la compañía para la recepción de PQRS y se solicitó al área encargada el soporte de la respuesta al DERECHO DE PETICIÓN y la constancia de envío y recibido, documentos que, asegura, se harán llegar al Despacho *en los próximos días*.

Acción de Tutela – Primera instancia
Accionante: JAN CARLOS MARTINEZ FERNÁNDEZ
Accionado: NUEVA E.P.S
Radicado: 13-430-31-03-002-2022-01018-00

II. CONSIDERACIONES DEL JUZGADO.

A. COMPETENCIA.

De conformidad con lo reglado en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, el Juzgado Segundo Civil del Circuito de Magangué, es competente para conocer de la presente acción, por lo que esta Judicatura asumió el conocimiento de esta.

B. PROBLEMA JURÍDICO.

Le corresponde al Despacho establecer si el accionado NUEVA EPS vulneró o no el derecho fundamental de petición reclamado por el accionante, teniendo en cuenta que, según el dicho de la accionada, la petición no fue radicada a través de los canales dispuestos para tal fin.

C. TESIS.

La tesis que defenderá esta agencia judicial es que la acción de tutela debe concederse, ya que siguiendo lo dispuesto en la ley y conforme a la jurisprudencia cualquier tipo de medio tecnológico que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, como en este caso el correo electrónico, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, la petición siempre deberá ser atendida por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas o reclamos.

Por lo que a pesar de que el actor no radicó su petición a través del canal dispuesto por la NUEVA EPS, sí lo hizo a través de un medio tecnológico que funcione como un puente de comunicación con la NUEVA EPS. Por lo que ante la ausencia de pruebas que demuestre que la accionada dio efectiva y oportuna contestación a la petición queda comprobada la vulneración al derecho fundamental de petición del actor JAN CARLOS MARTINEZ FERNÁNDEZ.

D. MARCO JURÍDICO.

De conformidad con el artículo 86 de nuestra Constitución Política, la acción de tutela ha sido instituida para la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales de las personas, cuando estos resulten vulnerados

Acción de Tutela – Primera instancia
Accionante: JAN CARLOS MARTINEZ FERNÁNDEZ
Accionado: NUEVA E.P.S
Radicado: 13-430-31-03-002-2022-01018-00

o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o de los particulares en los casos especialmente previstos por la ley.

Pese a la informalidad de la acción de tutela, su procedencia se encuentra sujeta a la reunión de ciertos requisitos, que son los siguientes:

- Que exista un derecho fundamental;
- Que ese derecho sea objeto de vulneración o amenaza y,
- Que no exista otro mecanismo judicial para su protección, salvo que la acción se interponga en forma transitoria para evitar un perjuicio irremediable.

DEL DERECHO DE PETICIÓN

El derecho de petición es un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, donde se estableció que *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*.

Teniendo en cuenta lo anterior, la H. Corte Constitucional ha definido el derecho de petición como *“la facultad que tiene toda persona en el territorio colombiano para formular solicitudes -escritas o verbales-, de modo respetuoso, a las autoridades públicas, y en ocasiones a los particulares y, al mismo tiempo, para esperar de ellas la respuesta congruente con lo pedido.”*¹

La facultad de presentar solicitudes y esperar una respuesta exigible está relacionada con los fines del Estado, en tanto a través de ella las personas pueden participar activamente en las decisiones que les afectan y procurar el cumplimiento de los deberes de la administración, de modo que genera un ambiente democrático y de diálogo con las diversas instituciones estatales y entre los particulares, pues les permite interactuar en relación con fines privados o públicos.

El Legislador ha regulado este derecho fundamental mediante la Ley Estatutaria 1755 de 2015 y la Corte Constitucional y ha reconocido que tiene un papel trascendental en la democracia participativa que puede estar relacionado con el ejercicio de otros derechos fundamentales.

¹ Corte Constitucional sentencia T- 015/19 del 22 de enero del 2019. M.P. Dra.: GLORIA STELLA ORTIZ DELGADO

Acción de Tutela – Primera instancia
Accionante: JAN CARLOS MARTINEZ FERNÁNDEZ
Accionado: NUEVA E.P.S
Radicado: 13-430-31-03-002-2022-01018-00

Conforme lo señaló la Sala Plena de la Corte Constitucional en la Sentencia C-007 de 2017, la respuesta a la petición debe cumplir en forma concomitante con las siguientes características para considerar satisfecho el derecho de petición:

“(i) Prontitud. Que se traduce en la obligación de la persona a quien se dirige la comunicación de darle contestación en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos fijados por la Ley 1755 de 2015. En aras de fortalecer esta garantía el Legislador previó que la ausencia de respuesta puede dar lugar a “falta para el servidor público y (...) a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”

(ii) Resolver de fondo la solicitud. Ello implica que es necesario que sea clara, es decir, inteligible y de fácil comprensión ciudadana; precisa de modo que atienda lo solicitado y excluya información impertinente, para evitar respuestas evasivas o elusivas; congruente, o que se encuentre conforme a lo solicitado de modo que lo atienda en su totalidad; y consecuente con el trámite que la origina, cuando es el caso en que se enmarca en un proceso administrativo o una actuación en curso, caso en cual no puede concebirse como una petición aislada.

(iii) Notificación. No basta con la emisión de la respuesta, sino que la misma debe ser puesta en conocimiento del interesado y, ante el juez de tutela. Ello debe ser acreditado.”²

Asimismo, ha sido muy claro nuestro máximo órgano Constitucional al destacar que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia, de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal que se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello.

Así pues, lo que hace efectivo el derecho fundamental de petición, es que la solicitud sea resuelta rápidamente, como también que haya una resolución del asunto, lo que si bien, no implica que la decisión sea favorable, tampoco se satisface cuando no se toma una posición de fondo, clara y precisa sobre el mismo, ya que a su vez dicho derecho lleva implícito un concepto de decisión material, real y verdadero y no apenas aparente.

E. CASO EN CONCRETO.

² Ibídem.

Acción de Tutela – Primera instancia
Accionante: JAN CARLOS MARTINEZ FERNÁNDEZ
Accionado: NUEVA E.P.S
Radicado: 13-430-31-03-002-2022-01018-00

De conformidad con lo alegado en los hechos de la tutela y las documentales aportadas al escrito de tutela, queda comprobado que el señor JAN CARLOS MARTINEZ FERNÁNDEZ actuando en calidad de P.U aseguramiento de la Secretaria de salud de Magangué, presentó una petición ante la señora ÁNGELA ESPITIA ROMERO en su calidad de Coordinadora regional de la NUEVA EPS zonal Bolívar, radicada mediante correo electrónico a fecha del 15 de marzo del 2022 en la que puso de presente la existencia de varias quejas radicadas contra la NUEVA EPS y por ellos solicita lo siguiente:

1. Solicito a ustedes la pronta respuesta de lo que ha pasado con cada queja radicada.
 2. Se nos envíe la relación con la información que corresponde a cada una de ellas.
 3. Que se tenga en cuenta la solicitud y obtener respuesta en el tiempo pertinente.
- De no ser atendida la petición y no entregar la información requerida para cada caso de manera oportuna, se tomarán las acciones legales pertinentes.

3

Por su parte la accionada, en su contestación, manifestó que la petición objeto de discusión no fue radicada a través de los canales establecidos por la compañía para la recepción de los PQR. No obstante, indicó que se comunicó con el área de PQR para que alleguen el respectivo reporte relacionado con los hechos y pretensiones, y mientras ello se resuelve, asegura que esto no debe ser tomado como prueba ni indicio alguno de que lo requerido haya sido o esté siendo negado por la entidad, ya que se ha dado traslado al Departamento encargado, por ser los comisionados en dar respuesta a la petición presentada por el actor.

Así las cosas, la accionada ha dejado claro que no ha dado contestación a la petición con ocasión a que esta no fue presentada a través de los canales que tenía dispuestos para la presentación de peticiones, quejas y reclamos, y que solo hasta el momento de su contestación de tutela, ha dado traslado de la misma al área encargada.

Teniendo en cuenta lo anterior, para el Despacho es necesario traer a colación los pronunciamientos de la H. Corte Constitucional respecto a los canales de presentación de peticiones, al respecto ha dispuesto lo siguiente:

Acción de Tutela – Primera instancia
Accionante: JAN CARLOS MARTINEZ FERNÁNDEZ
Accionado: NUEVA E.P.S
Radicado: 13-430-31-03-002-2022-01018-00

“ 4.5.6.1. Formas de canalizar las peticiones. *El derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos^[61].*

(...)

4.5.6.1.2. *De acuerdo con el artículo 5 del CPACA, la formulación de peticiones podrá realizarse por cualquier medio tecnológico disponible por la entidad pública^[65]. Y, de manera armónica con lo anterior, el artículo 7 del mismo código establece como deberes de las entidades, por una parte, adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, por la otra, gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos^[66].*

En este orden de ideas, el CPACA no se limita a unos canales específicos para permitir el ejercicio del derecho de petición, sino que, en su lugar, adopta una formulación amplia que permite irse adecuando a los constantes avances tecnológicos en materia de TIC's. En otras palabras, el marco normativo que regula el derecho de petición abre la puerta para que cualquier tipo de medio electrónico que sea idóneo para la comunicación o transferencia de datos, pueda ser tenido como vía para el ejercicio de esta garantía superior^[67].

(...)

En este orden de ideas, las peticiones formuladas a través de mensajes de datos en los diferentes medios electrónicos habilitados por la autoridad pública –siempre que permitan la comunicación–, deberán ser recibidos y tramitados tal como si se tratara de un medio físico.

Por lo demás, los mensajes de datos que se utilicen, siguiendo los mismos parámetros básicos del ejercicio del derecho de petición, deberán poder determinar quién es el solicitante y que esa persona sea quien en definitiva aprueba el contenido enviado.

(...)

Finalmente, se debe demostrar que la petición remitida por medios electrónicos cumple con las características de integridad y confiabilidad (art. 9, L.527/99), es decir, que el canal utilizado cuente con condiciones que permitan realizar un seguimiento al mensaje de datos, tanto desde el momento en que fue enviado por el originador hasta que fue recibido por su destinatario, a efectos de establecer si su contenido resultó o no alterado en algún punto.

Cumplidas tales exigencias, las cuales se resumen en (i) determinar quién es el solicitante, (ii) que esa persona aprueba lo enviado y (iii) verificar que el medio electrónico cumpla con características de integridad y confiabilidad, las autoridades no podrán negarse a recibir y tramitar las peticiones que sean formuladas ante ellas por medio de mensajes de datos, a partir de cualquier tipo de plataforma tecnológica que permita la comunicación entre el particular y la entidad.

Acción de Tutela – Primera instancia
Accionante: JAN CARLOS MARTINEZ FERNÁNDEZ
Accionado: NUEVA E.P.S
Radicado: 13-430-31-03-002-2022-01018-00

(...)

Lo anterior resulta de especial trascendencia, como lo dispone la ley, a efectos de materializar el derecho de las personas ante las autoridades a “[p]resentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. // Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.”¹⁹⁰ En efecto, en concordancia con esta disposición normativa, y dadas las posibilidades que hoy brindan los medios electrónicos, es claro que, por regla general, el deber de las autoridades de brindar atención al público, ya no se circunscribe a un horario de atención dispuesto por las entidades, sino que, ante la existencia de vías tecnológicas disponibles las 24 horas y que habilitan canales de comunicación, las solicitudes deberán recibirse en cualquier momento, sin que ello suponga la obligación de responder de manera inmediata, sino en los términos legales establecidos para tal efecto.

En este orden de ideas, como ya se anunció en el apartado anterior, una de las excepciones a la citada regla, refiere a lo previsto en el artículo 15 del CPACA que habilita a las autoridades para exigir que ciertas peticiones se presenten por vía escrita (en físico), para lo cual, deberán facilitar a los interesados formularios que permitan estandarizar tales solicitudes. Esta posibilidad, que podría leerse en un primer momento como una limitación al ejercicio del derecho de petición, por cuanto se restringe la elección del medio a utilizar por parte del interesado, fue avalada por esta Corporación, al considerar que se trata de una medida extraordinaria de la que se pueden valer las entidades públicas, sujeta a estrictos criterios de razonabilidad y proporcionalidad¹⁹¹.

4.5.6.1.5. *En suma, las solicitudes que se presenten ante las autoridades podrán realizarse por vía verbal, escrita o cualquier otro medio idóneo que sirva para la comunicación, para lo cual, por regla general, el particular tendrá la posibilidad de escoger entre canales físicos o electrónicos que hayan sido habilitados por la entidad. Cada autoridad tiene la posibilidad de determinar cuáles son los espacios tanto físicos como electrónicos de que dispondrá para mantener comunicación con la ciudadanía, teniendo en cuenta sus funciones, presupuesto y posibilidad de atención efectiva. En todo caso, siguiendo lo dispuesto en la ley y conforme a la jurisprudencia se aclara que cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio.”⁴*

4 Corte Constitucional. Sentencia T-230 del 7 de julio del año 2020. M.P. Dr.: LUIS GUILLERMO GUERRERO PÉREZ

Acción de Tutela – Primera instancia
Accionante: JAN CARLOS MARTINEZ FERNÁNDEZ
Accionado: NUEVA E.P.S
Radicado: 13-430-31-03-002-2022-01018-00

Bajo tal posición jurisprudencial y de conformidad con la contestación de la acción de tutela, la accionada NUEVA EPS no negó la existencia de la petición objeto de estudio, así como tampoco negó que los correos electrónicos a los que fue enviada la petición sean de su dominio, pues solo se limitó a mencionar que no eran los canales que tenía dispuestos para la radicación de peticiones, quejas y reclamos. Y acto seguido manifestó que procedieron a comunicarse con el área de PQR para que alleguen el respectivo reporte relacionado con los hechos y pretensiones de la petición y que se dio traslado de la petición al Departamento encargado, por ser los comisionados en dar respuesta a la petición presentada por el actor.

Así las cosas y teniendo en cuenta que no existe prueba o afirmación en contrario, queda claro que la petición elevada por el señor JAN CARLOS MARTINEZ FERNÁNDEZ sí fue radicada ante la accionada NUEVA EPS vía correo electrónico el pasado 15 de marzo del 2022, pese a que estos correos no son los dispuestos por la accionada para tal fin.

Si bien el canal elegido por el actor, no es el dispuesto por la NUEVA EPS para la recepción de peticiones, ello no implica que la petición no haya sido presentada en debida forma, pues siguiendo lo dispuesto en la ley y conforme a la jurisprudencia, cualquier tipo de medio tecnológico que se funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, como en este caso el correo electrónico, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, la petición siempre deberá ser atendida por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas o reclamos.

Y en cuyo caso la petición no llegue al área o funcionario encargado, quien la recibió se encuentra en obligación de remitirla al área encargada. Procedimiento que se debió aplicar en el caso del actor JAN CARLOS MARTINEZ FERNÁNDEZ, pues su petición debió ser remitida de manera inmediata al área de PQR de NUEVA EPS en el mismo momento en que fue recibida la petición, y no esperar a la interposición de la presente acción constitucional para hacer el respectivo traslado, como manifestó la accionada NUEVA EPS que hizo solo hasta el momento de la contestación de tutela.

Luego entonces en el caso bajo estudio, el accionante logró demostrar que presentó una petición ante la NUEVA EPS el 15 de marzo de 2022, petición que la accionada no niega haber recibido o que los correos electrónicos a los que se envió

Acción de Tutela – Primera instancia
Accionante: JAN CARLOS MARTINEZ FERNÁNDEZ
Accionado: NUEVA E.P.S
Radicado: 13-430-31-03-002-2022-01018-00

no sean de su dominio, y por el contrario acepta no haber respondido y que solo al momento de la contestación de esta acción constitucional, remitió la petición al área encargada.

Por consiguiente, a pesar de que el actor no radicó su petición a través del canal dispuesto por la NUEVA EPS, sí lo hizo a través de un medio tecnológico que funciona como un puente de comunicación con la NUEVA EPS y por ello, la NUEVA EPS, a través de sus funcionarios, debió dar traslado de la petición al área encargada de manera inmediata y no escudarse en el hecho de que los correos a los que se envió la petición no eran los canales dispuestos para la recepción de petición y por ello negarse a dar la debida contestación a lo solicitado a través de la petición.

Por lo anterior, se concluye que el actor de la NUEVA EPS al abstenerse de enviar una contestación a la petición presentada por el señor JAN CARLOS MARTINEZ FERNÁNDEZ el pasado 15 de marzo del 2022 vulneró el derecho de petición que le asiste al accionante y por ello este despacho procederá a TUTELAR el derecho fundamental de petición, elevado el señor JAN CARLOS MARTINEZ FERNÁNDEZ respecto de la solicitud presentada ante la NUEVA EPS el pasado 15 de marzo del 2022.

Con base en las consideraciones anteriormente expuestas, el JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO DE MAGANGUÉ, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición elevado por el accionante JAN CARLOS MARTINEZ FERNÁNDEZ respecto de la solicitud presentada ante la NUEVA EPS el pasado 15 de marzo del 2022.

SEGUNDO: Como consecuencia, se le ordena al accionado NUEVA EPS, para que, en el término de 48 horas, contadas a partir de la notificación de este fallo, proceda a responder de forma clara, precisa, de fondo y congruente la petición presentada por el señor JAN CARLOS MARTINEZ FERNÁNDEZ, vía correo electrónico, el pasado 15 de marzo del 2022

Acción de Tutela – Primera instancia
Accionante: JAN CARLOS MARTINEZ FERNÁNDEZ
Accionado: NUEVA E.P.S
Radicado: 13-430-31-03-002-2022-01018-00

TERCERO: Por secretaría, notifíquese a las partes en la forma y para los fines previstos en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: En caso de no ser impugnado este fallo, envíese el expediente a la H. Corte Constitucional, una vez sea procedente, debido a la suspensión de términos, para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Richard Alberto Rodriguez Porto

Juez(a)

Juzgado De Circuito - Civil Escritural 002 Magangue

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:

893626c78cf9dd641b39641183a58fdcc4d1fd291de93cf62d4c569607efa3c8

Documento firmado electrónicamente en 16-05-2022

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/Justicia21/Administracion/FirmaElectronica/frmValidarFirmaElectronica.aspx>