



## **JUZGADO VEINTISIETE CIVIL DEL CIRCUITO**

Bogotá D.C., ocho de agosto de dos mil veintitrés

**Ref.: Tutela 1100131030272023-00426-00**

Se decide la acción de tutela instaurada por INVERSIONES DURÁN FLOREZ SAS contra NUEVA EPS S.A.

### **I. Antecedentes**

La accionante Inversiones Durán Flórez SAS reclama el amparo del derecho fundamental de derecho de petición para lo que narra que presentó un escrito ante la accionada Nueva EPS el pasado 08-06-23 por medios electrónicos a través del buzón electrónico [pqrs.medicinalaboral@nuevaeps.com.co](mailto:pqrs.medicinalaboral@nuevaeps.com.co), con el fin que se le indicara el estado del proceso de rehabilitación de uno de sus trabajadores acorde a los preceptos normativos Ley 100 de 1993, Decreto 780 de 2016, Decreto 1427 de 2022, Decreto 1072 de 2015 y Resolución 3050 de 2022.

Admitida la acción de tutela que nos ocupa con fecha 28-07-23, se notificó a la entidad accionada, quien oportunamente contesta y rinde informe a esta vista constitucional.

La empresa promotora de salud, informa que se brindó respuesta a la petición dentro del término legal pertinente, por lo que no esta en mora de la respuesta por tanto deberá declararse improcedente la acción de la referencia, con todo indica que se realiza traslado de las pretensiones de la tutelante a las diferentes áreas de la EPS.

### **II. Consideraciones**

La acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política, reglamentada por los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992, como lo ha reiterado la doctrina constitucional, es procedente cuando quiera que la actuación u omisión de la autoridad pública, o de un particular en los estrictos casos autorizados, infrinja o amenace derechos constitucionales fundamentales, siempre que el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a menos que se promueva como mecanismo transitorio para evitar un daño irremediable.

Así las cosas, su viabilidad o procedencia exige dos precisos requerimientos: por un lado, que la actuación extendida comprometa un derecho del linaje avisado; y, por otro lado, que no exista mecanismo de protección distinto.

## **1. Problema Jurídico.**

En este caso, debe el Despacho lo determina así: ¿Se ha vulnerado el derecho fundamental de derecho de petición invocado por Inversiones Durán Flórez por parte de la accionada Nueva EPS, en razón de no brindar una respuesta de fondo y concreta?

## **2. Derecho de petición.**

Con relación al derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, vislumbra no sólo la posibilidad de que toda persona pueda presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, sea en interés general o particular, sino a la par el derecho de obtener de aquellas una respuesta despejada y precisa del contenido sometido a su consideración, dentro del término contemplado en las normas jurídicas y notificada eficazmente.

Con todo, la falta de una respuesta o la resolución tardía de la solicitud, se constituye en una forma clara de violación de tal derecho constitucional fundamental, la cual puede ser contrarrestada por esta excepcional vía constitucional.

Sobre el particular, la Corte Constitucional ha puntualizado lo siguiente:

“Así, pueden identificarse los componentes elementales del núcleo conceptual del derecho de petición que protege la Carta Fundamental de 1991, consistentes en la pronta contestación de las peticiones formuladas ante la autoridad pública, que deberá reunir los requisitos de suficiencia, efectividad y congruencia para que se entienda que ha resuelto de fondo y satisfecho la solicitud del petente.

“Respecto a los requisitos señalados, esta Entidad ha manifestado que una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario; es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta”

En este orden, el derecho fundamental de petición, de que trata el Artículo 23 de la Constitución Política, se quebranta, cuando no se

resuelve o no se da respuesta oportuna a una solicitud. En efecto, la disposición en comento prevé:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

### **3. Caso concreto.**

Pretende la accionante NALS la protección de su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, se ordene a la NUEVA EPS proceda a brindar respuesta pertinente respecto al seguimiento de la rehabilitación de uno de sus empleados acorde a la normativa propia de este tipo de asuntos, proceso que se inició desde el 27-04-23 ante el Área de Medicina Laboral.

Ahora ha de decirse que revisada la réplica emitida por la accionada que se observa en el anexo de la accionante no se vislumbra respuesta de fondo, congruente y clara frente a lo petitionado.

Reciba un cordial Saludo en nombre de NUEVA EPS S.A

Con el fin de dar curso a los procesos correspondientes, el área de Medicina Laboral se permite notificar mediante correo electrónico la  
RESPUESTA DERECHO DE PETICION 2427540 JUAN CARLOS BENAVIDES ARGUELLO CC 1052398268

1

---

#### INFORMACION IMPORTANTE:

Le informamos que mediante el presente, se relacionaran las rutas o canales en los que podrá acceder para realizar sus solicitudes de servicio ante NUEVA EPS, favor NO REALIZARLAS A ESTE CORREO.

LINEAS DE ATENCION TELEFONICAS:  
Régimen contributivo:  
Línea gratuita nacional:018000954400  
En Bogotá: 6013077022

Régimen subsidiado:  
Línea gratuita nacional:018000952000  
En Bogotá: 6013077051

O en cualquiera de nuestras oficinas de atención al afiliado a nivel Nacional de manera presencial.

En este orden de ideas, la entidad accionada no ha dado respuesta directa y clara a la petición elevada, ni antes o durante este trámite tutelar, y además de lo anterior Nueva EPS se limitó a indicar que se trasladó las pretensiones de la accionante a las diferentes áreas de la accionada.

Ahora bien, respecto de la competencia para responder una petición, la Ley 1755 de 2015 en su artículo 21 establece lo siguiente:

“Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y

enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”

Al respecto, la Sentencia T-564 de 2002, se manifestó: “Sobre el particular, en reiterativo precedente jurisprudencial también la Sentencia T-575 de 1994, señaló lo siguiente en un caso similar al que es objeto de la presente decisión:

“Es claro que, en el marco del Estado de Derecho, cuando el peticionario ha presentado la solicitud ante funcionario incompetente, la contestación de este no puede consistir sino en la expresión oportuna de que le es imposible resolver, procediendo, por tanto, a dar traslado a quien corresponda la competencia. De todas maneras, para cumplir en estos casos con el mandato constitucional, es necesaria la respuesta en el expresado sentido; se violaría el derecho si, basado en su incompetencia, el servidor público se olvidara del tema o, aun remitiéndolo al competente, dejara de dar oportuna noticia sobre ello al peticionario.”

Por lo anterior, es claro que se está vulnerando el derecho de petición de la accionante y el debido proceso, puesto que no se ha dado respuesta clara respecto de si es o no beneficiario para la entrega de la indemnización administrativa solicitada en esta vigencia o por el contrario no se cumple con los requisitos de priorización protocolizados por la entidad.

En este orden, la falta de competencia de una autoridad para desatar un asunto no sirve de sustento para desatender un derecho de petición, así pues, la administración o el particular, deberá fundamentar la carencia de competencia, remitir a la entidad o área que tiene la potestad para tramitar el asunto e informar de esa decisión al peticionario. Con el cumplimiento de esas condiciones, se satisface el derecho de petición: “Para la Corte, la simple respuesta de incompetencia constituye una evasiva a la solicitud, con lo cual la administración elude el cumplimiento de su deber y desconoce el principio de eficacia que inspira la función administrativa”<sup>1</sup>

Recordemos que de manera constante ha sostenido la jurisprudencia, que el derecho de petición no se quebranta cuando la respuesta es contraria a lo pretendido por el petente, pues lo que interesa y ese fue el espíritu del Constituyente es dar una respuesta, esto es, que haya pronunciamiento frente a la solicitud o las inquietudes planteadas, sin que necesariamente dicho pronunciamiento sea totalmente a su favor, sin embargo, reitera el Despacho, en este caso no existe un pronunciamiento de fondo por parte de la accionada.

Teniendo en cuenta los parámetros jurisprudenciales transcritos y para el caso concreto se advierte que no se evidencia respuesta alguna a la petición realizada por el accionante, respuesta que, independiente de la concesión o negación de lo pedido, debe realizarse de manera clara, oportuna y de fondo, además de tener que ponerse en conocimiento

---

<sup>1</sup> Sentencia T-476 de 2001

de la peticionaria Inversiones Duran Flórez, circunstancia por la cual sin mayores consideraciones el amparo constitucional deprecado será concedido.

Ahora el centro de atención de esta vista constitucional es el derecho de petición que formuló la accionante, no corresponde al Juez de tutela inmiscuirse sobre el sentido de la respuesta y menos aún exhortar para que aquella sea positiva al interés inmerso en el petitum; al existir amplia jurisprudencia al respecto, del máximo tribunal de la jurisdicción constitucional, si es menester de este despacho poner de presente que la respuesta que se brinde deber ser clara, concreta y, congruente con lo pedido, esto es en lo referente al seguimiento del procedimiento de proceso de rehabilitación de uno de sus trabajadores acorde a los preceptos normativos Ley 100 de 1993, Decreto 780 de 2016, Decreto 1427 de 2022, Decreto 1072 de 2015 y Resolución 3050 de 2022.

Y como quiera que no se acredita respuesta al respecto de la petición, se advierte que persiste la vulneración al derecho invocado por la accionante y por tanto ha de concederse el amparo.

### **III. Decisión:**

Congruente con lo expuesto, el Juzgado Veintisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

#### **RESUELVE:**

1. CONCEDER el amparo solicitado por la señora por INVERSIONES DURÁN FLOREZ SAS contra NUEVA EPS S.A., por las razones indicadas en la parte motiva de esta providencia.
2. En consecuencia, se ORDENA al NUEVA EPS S.A., que dentro de las (48) horas siguientes a la notificación del fallo de tutela, se dé respuesta de fondo, clara, concreta y congruente al accionante conforme lo establecen la normatividad y la jurisprudencia colombiana.
3. NOTIFÍQUESELE a las partes este fallo por el medio más expedito.
4. REMITIR el presente fallo a la Corte Constitucional para lo de su cargo, en caso de no ser impugnado, conforme a las instrucciones pertinentes para el efecto.

**Notifíquese y Cúmplase,  
La Juez**

**MARIA EUGENIA FAJARDO CASALLAS**

npri

**Firmado Por:**  
**Maria Eugenia Fajardo Casallas**  
**Juez**  
**Juzgado De Circuito**  
**Civil 027 Escritural**  
**Bogotá, D.C. - Bogotá 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: **ec5bdac8ec8989784e19a2496f759b7056ee7416ebf6e8aefb780d9ebbc12ecd**  
Documento generado en 08/08/2023 08:02:47 AM

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