

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



**RAMA JUDICIAL  
JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS  
LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**

Bogotá, D.C., quince (15) de septiembre de dos mil veintiuno (2021).

**S E N T E N C I A**

Se procede a resolver la acción de tutela promovida por YURI CAROLINA ZAMORA RIVEROS contra NUEVA EPS S.A.

**ANTECEDENTES**

La señora YURI CAROLINA ZAMORA RIVEROS, identificada con C.C. No. 1.024.552.142, actuando en **nombre propio**, promovió acción de tutela en contra de NUEVA EPS S.A., para la protección de su derecho fundamental de **petición**, por los siguientes **HECHOS**:

Señaló la accionante, que el día 15 de julio de 2021 elevó derecho de petición ante la accionada, sin embargo, transcurrido el término legal, no ha recibido respuesta de fondo.

Finalmente, expresó que la solicitud para proteger sus derechos fundamentales, está siendo dilatada de manera injustificada por la accionada, como quiera que, desde el 10 de agosto de 2018, fue calificada por el fondo de pensiones, con una pérdida de capacidad laboral inferior al 50%, razón por la cual, la EPS le dio orden de reincorporación laboral, y un alta médica el 19 de mayo de 2020, pese a que tenía una ruptura de ligamento cruzado anterior, decisión por la que los médicos no le han otorgado incapacidad desde el mes de abril de 2021, (01-fls. 1 a 3 pdf).

Por lo anterior, la accionante **PRETENDE** la protección del derecho fundamental de petición, y en consecuencia, se **ORDENE** a NUEVA EPS S.A., decidir de fondo la solicitud elevada y de forma clara, (01-fls. 7 y 8 pdf).

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra de NUEVA EPS S.A., y se **ORDENÓ** correrle traslado para que ejerciera su derecho de defensa, (Doc. 04 E.E.).

**CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

**NUEVA EPS S.A.**, a través del doctor ANDRÉS FELIPE CASTRO GALVIS, en calidad de apoderado judicial, dio respuesta a la acción de tutela, señalando

que la entidad con el fin de que los usuarios publiquen sus inquietudes relacionadas con la prestación del servicio de salud, ha dispuesto varios canales, tanto presenciales como no presenciales, entre los que se encuentran, las oficinas de atención al afiliado, los puntos de atención al afiliado, el portal transaccional, la APP Nueva Eps Móvil, la página web, la oficina virtual, y las líneas telefónicas de atención.

Refirió que teniendo en cuenta lo anterior, la accionante no ha tramitado solicitud alguna ante la EPS, pues no demostró que el documento anexo a la acción de tutela, cuente con sello de radicado, siendo entonces inexistente la vulneración de derecho fundamental alguno.

Por lo expuesto, solicitó la desvinculación de la entidad de la presente acción de tutela, al no haber incurrido en acción u omisión que vulnere los derechos fundamentales, y requerir a la accionante, para que radique la petición por alguno de los canales establecidos por la EPS, (06-fls. 2 a 7 pdf).

## **CONSIDERACIONES**

### **DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

La acción de tutela está consagrada para reclamar la protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos, que en principio son los enunciados por la misma Carta en el capítulo primero del título II.

Conforme a los artículos 86 de la Constitución Política y 5° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a proteger los derechos fundamentales o por conexidad de cualquier persona, cuando se vean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas y excepcionalmente por los particulares.

### **DEL PROBLEMA JURÍDICO**

Conforme las pretensiones de la acción de tutela, consiste en determinar si la NUEVA EPS S.A., vulneró el derecho fundamental de petición de la señora YURI CAROLINA ZAMORA RIVEROS, al no darle respuesta a la solicitud elevada el día 15 de julio de 2021, a través de la cual requirió la verificación de la información relacionada con su estado de salud, la negativa en el otorgamiento de incapacidades médicas, la imposibilidad de reintegrarse laboralmente, y la realización de una nueva calificación por parte de la administradora de fondos de pensiones, (01-fls. 9 y 10 pdf).

### **DE LA PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

El art. 5° del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela procede ante actuaciones u omisiones de las autoridades públicas o de particulares,

que hayan vulnerado, vulneren o amenacen uno de los derechos fundamentales consagrados en la Carta Política.

A su turno, el art. 86 de la Constitución y el Decreto antes referido, establecen que la acción constitucional está dotada de un carácter residual y subsidiario, por lo que de manera excepcional procede como mecanismo definitivo, en aquellos casos en los que el accionante carece de medios judiciales para proteger sus derechos fundamentales, o cuando el mecanismo no resulta idóneo para proteger las garantías constitucionales de manera oportuna e integral<sup>1</sup>.

## **DEL DERECHO DE PETICIÓN**

Con relación al derecho de petición, ha de indicarse que se encuentra consagrado en el art. 23 de la C.N. en los siguientes términos:

*“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.”<sup>2</sup>*

Ahora, en múltiples pronunciamientos la Honorable Corte Constitucional ha determinado tres características básicas del derecho de petición, siendo la primera la oportunidad de la respuesta, es decir, que se brinde dentro del término establecido en la Ley 1755 de 2015, normatividad que a su vez prevé, que ante la imposibilidad de emitir una respuesta dentro del plazo determinado, la autoridad o el particular están obligados a comunicar de tal situación al peticionario, señalando las razones de la demora y el término en que será resuelta la solicitud.<sup>3</sup>

Otra característica que se resalta del derecho de petición, es el contenido de la respuesta, la cual debe ser de fondo, clara y congruente con lo solicitado, esto es, que el pronunciamiento satisfaga cada uno de los pedimentos elevados, sin que ello signifique acceder a lo reclamado, ya que se busca es la obtención de una respuesta que guarde relación con lo pedido.<sup>4</sup>

La última característica del derecho de petición, corresponde a la notificación de la respuesta al petente, lo cual se traduce en la obligación que tiene la autoridad o el particular de dar a conocer el pronunciamiento efectuado frente a la solicitud que le fuera presentada.<sup>5</sup>

Bajo los anteriores parámetros normativos y jurisprudenciales, se tiene que la vulneración al derecho fundamental de petición surge ante la negativa de

---

<sup>1</sup> Sentencia T-143 de 2019.

<sup>2</sup> Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (Sentencia T-238 de 2018)

<sup>3</sup> Sentencias T-238 de 2018 y T-047 de 2019

<sup>4</sup> Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

<sup>5</sup> Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

una autoridad o de un particular, como es el caso de la accionada, de emitir una respuesta de fondo, clara, oportuna y en un término razonable, así como por no comunicar la respectiva decisión al peticionario.

### **DE LA ACTUAL EMERGENCIA SANITARIA**

El Gobierno Nacional, debido a la declaratoria de pandemia por COVID-19 por parte de la Organización Mundial de Salud, a través del Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, y en virtud de la emergencia sanitaria generada, ordenó el aislamiento preventivo obligatorio a todas las personas, desde el 25 de marzo hasta el 13 de abril de 2020, medida que fue prorrogada hasta el 1° de septiembre de la misma anualidad, a través del Decreto 1076 de 2020, con el fin de prevenir la propagación del virus, y garantizar de esa manera, los derechos fundamentales a la salud y a la vida.

Debido a lo anterior, el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, señaló que, debido a la medida de aislamiento social, el término previsto en el art. 14 de la Ley 1437 de 2011, para resolver las diferentes peticiones, resulta insuficiente, razón por la cual, y con el fin de garantizar una respuesta *“oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada”* a los peticionarios, fueron ampliados los términos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así:

- Toda petición será resuelta dentro de los **30 días** siguientes a su recepción.
- Las peticiones relacionadas con la entrega de documentos e información, deberá resolverse dentro de los **20 días** siguientes a su recepción.

A pesar de lo anterior, el Decreto en mención precisó que, estas disposiciones no son aplicables a las solicitudes relacionadas con la efectividad de otro derecho fundamental.

### **DEL CASO EN CONCRETO**

Efectuadas las anteriores consideraciones, se tiene que la señora YURI CAROLINA ZAMORA RIVEROS, acude a este mecanismo constitucional, solicitando la protección del derecho de fundamental de petición, como quiera que elevó solicitud ante NUEVA EPS S.A., el día 15 de julio de 2021, y a la fecha no ha sido resuelta, (01-fls. 1 a 3 pdf).

A su turno, NUEVA EPS S.A., al ejercer su derecho de defensa y de contradicción, manifestó que la accionante no ha tramitado solicitud alguna en la entidad, pues el documento anexo a esta acción de tutela, carece de sello de radiación, siendo inexistente entonces la vulneración al derecho fundamental invocado, (06-fl. 6 pdf).

Teniendo en cuenta lo anterior, este Despacho ha de remitirse a las pruebas documentales aportadas por la tuelante, encontrado que, si bien obra una solicitud dirigida a la EPS accionada de fecha 15 de julio de 2021, lo cierto es que, carece de constancia de recibido, (01-fls. 9 y 10 pdf), lo cual resulta imprescindible para establecer, si la entidad conoce de la petición, y si ya feneció el término legal para emitir pronunciamiento.

De manera que, la señora YURI CAROLINA ZAMORA RIVEROS, a través de las pruebas aportadas al expediente, no logró demostrar la radicación del derecho de petición, que pretende sea resuelto por NUEVA EPS S.A., pues está claro, que el documento correspondiente a la solicitud de fecha 15 de julio de 2021, no permite concluir que haya sido elevada ante la parte accionada, debido a que carece de constancia de recibido.

De manera que, la informalidad que caracteriza a este mecanismo constitucional, no es óbice para que las partes no cumplan las cargas procesales básicas que acrediten la procedencia de las pretensiones que formulan, pues estas precisamente son las que habilitan al Juez para proteger los derechos fundamentales, lo cual no ocurre en el presente caso, en razón a que las pruebas aportadas por la parte accionante, no son suficientes para endilgar a NUEVA EPS S.A., la vulneración a la garantía constitucional que pretende sea restablecida a través de este mecanismo de defensa, pues no se logró demostrar que la solicitud de fecha 15 de julio de 2021, haya sido radicada ante la accionada, por alguno de los canales de atención dispuestos por la entidad, para la presentación de peticiones.

Ha de tenerse en cuenta entonces, el pronunciamiento de la Honorable Corte Constitucional, quien en sentencia T-130 de 2014 indicó, que el objeto de la acción de tutela, es la protección de los derechos fundamentales de manera efectiva, inmediata, concreta y subsidiaria, cuando estos sean vulnerados por acción u omisión de una autoridad pública o de un particular. Sin embargo, este mecanismo se torna improcedente, cuando no existe conducta del accionado, que permita atribuirle vulneración a las garantías fundamentales del accionante.

Por tal razón, este Despacho **negará por improcedente** la protección del derecho fundamental invocado por la tutelante, al ser inexistente la trasgresión del mismo por parte de la entidad accionada, pues no existe prueba suficiente que permita inferir, que elevó la petición ante NUEVA EPS S.A., de la cual tiene conocimiento y aún no ha sido resuelta.

### **DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

**RESUELVE**

**PRIMERO: NEGAR POR IMPROCEDENTE** la acción de tutela instaurada por la señora YURI CAROLINA ZAMORA RIVEROS contra NUEVA EPS S.A., por lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

**SEGUNDO: NOTIFÍQUESE** la presente providencia de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con el artículo 5° del Decreto 306 de 1992.

**TERCERO:** En caso de que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría **REMÍTASE** el expediente a la H. Corte Constitucional, para que se surta el trámite eventual de revisión.

**CÚMPLASE.**

**Firmado Por:**

**Deicy Johanna Valero Ortiz**  
**Juez**  
**Laborales 012**  
**Juzgado Pequeñas Causas**  
**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:

**4ab75e8fd60c84475729ca5bbc136b41b06cc942fb8b402cb00bcc70f2**  
**3e0eea**

Documento generado en 15/09/2021 02:32:07 p. m.

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**  
**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**