

JUZGADO CIVIL DEL CIRCUITO  
SALAMINA- CALDAS



Octubre Veintiuno (21) de dos mil veintidós (2022)

SENTENCIA No. Setentaitrés (73)

<b><u>PROCESO:</u></b>	ACCIÓN POPULAR
<b><u>DEMANDANTE:</u></b>	DR. GUSTAVO ADOLFO GOMEZ NARANJO, en calidad de Personero del municipio de Aranzazu y obrando en representación de residentes del municipio de Aranzazu.
<b><u>DEMANDADO:</u></b>	“SALUD TOTAL E.P.S. S.A.”
<b><u>RADICACIÓN</u></b>	No. 176533103001 – 2022 –00044 -00

### I. OBJETO DE LA DECISION

Se decide la **ACCIÓN POPULAR** interpuesta por el **DR. GUSTAVO ADOLFO GOMEZ NARANJO**, obrando en condición de Personero Municipal de Aranzazu, obrando en representación de la sociedad, las personas residentes en jurisdicción de tal Municipio, afectados ya que en el Municipio la E.P.S. **SALUD TOTAL S.A.**, a pesar del gran número de usuarios trasladados a dicha EPS, en el municipio de Aranzazu, la descrita entidad no cuenta en este ente territorial con puntos u oficinas de atención presencial para sus afiliados, para llevar a cabo los trámites de índole administrativo, como lo es autorizaciones para medicamentos, citas, cirugías, procedimientos médicos de segundo y tercer nivel, afiliaciones, entre otros.

Ante esta situación, el suscrito Personero Municipal mediante oficio PMA-OF- 094-2022, elevo requerimiento ante **SALUD TOTAL EPS – S S.A.**, a fin de solicitar se adelantarán las gestiones pertinentes que dieran con la apertura de una oficina de atención al público, ello en procura de la protección de los derechos colectivos vulnerados.

Que en ejercicio de la acción popular y de conformidad con el artículo 88 de la constitución política y la ley 472 de 1.988, solicita sean protegidos los siguientes *derechos constitucionales colectivos*:

- (i) El acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna, y
- (ii) Los derechos de los consumidores y usuarios; gravemente vulnerados por la entidad accionada.

### **HECHOS:**

**La** Superintendencia Nacional de Salud, mediante Resolución ordenó la liquidación de la **E.P.S. MEDIMAS**, el 8 de marzo de 2.022.

**MEDIMAS E.P.S.** tenía una oficina para la atención de los usuarios, realizar trámites administrativos, entrega de citas, y de medicamentos y demás.

**SALUD TOTAL E.P.S.** fue la **E.P.S.** que asumió los usuarios que en un principio tenía **MEDIMAS**, no contando esta E.P.S con un sitio para atender los usuarios.

Se determinó que la población sería debidamente trasladada a las EPS receptoras a partir del 17 de marzo de 2022, y en atención a ello el Ministerio de Salud y Protección Social determinó el traslado de 3.814 personas del municipio de Aranzazu, que anteriormente recibían su atención en **MEDIMAS EPS S.A.S.**, a **SALUD TOTAL EPS – S.S.A**

Ante esta situación, el Personero Municipal elevó requerimiento ante **SALUDTOTAL EPS**, a fin de solicitar se adelantarán las gestiones pertinentes que dieran con la apertura de una oficina de atención al público, ello en procura de la protección de los derechos colectivos vulnerados evitando un perjuicio mayor e irremediable a la comunidad aranzacita.

Gran parte de los usuarios de **SALUD TOTAL EPS S.A.**, ante la falta de acceso a los medios virtuales, por la por falta de conocimiento sobre el manejo de los mismos, carencia de dispositivos electrónicos apropiados o ausencia de conexión a internet, entre otros, acuden a la Personería Municipal de Aranzazu, en busca de ayuda para solicitar sus respectivas autorizaciones y procedimientos administrativos necesarios para acceder a sus servicios de salud, y que nos ha sobrepasado ante la gran demanda de la población y el poco personal con el que cuenta este despacho.

A la fecha **SALUD TOTAL E.P.S. S.A.** no ha realizado gestiones para mitigar de fondo, y evitar un perjuicio irremediable a los usuarios afiliados, pues, no se cuenta con la infraestructura adecuada, ni el personal suficiente para atender a sus usuarios.

### **PRETENSIONES:**

Pretende el actor que con fundamento en lo expuesto, se dicte Sentencia y se ordene lo siguiente:

Que se declare que la entidad demandada **SALUD TOTAL EPS S.A.**, ha incurrido en una acción y/o omisión que amenaza, vulnera y pone en alto riesgo los derechos

colectivos especialmente (i) El acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna, y (ii) Los derechos de los consumidores y usuarios, los cuales se están viendo vulnerados conforme los hechos narrados, a la población afiliada al régimen subsidiado y contributivo del municipio de Aranzazu.

Que se ordene a la entidad demandada **SALUD TOTAL EPS S.A.**, ubicar en el municipio de Aranzazu una sede para la atención a su población afiliada que permita la ubicación de sala de espera, adaptación de una fila preferencial, baños para el público y población discapacitada; disponiendo del personal necesario para su atención, con la infraestructura tecnológica y personal necesario para la ubicación de oficina de atención a los usuarios a fin de atender todos los requerimientos de índole administrativo como son lo son el trámite de autorizaciones para medicamentos, citas, cirugías, procedimientos médicos de segundo y tercer nivel, afiliaciones, entre otros. Mientras que se instala la oficina de atención personalizada, ordenar a **SALUD TOTAL EPS S.A.**, que disponga de manera inmediateamente, de un punto de atención, con el personal pertinente mediante el cual reciba las solicitudes, peticiones y trámites administrativos de sus usuarios en la jurisdicción del Municipio de Aranzazu - Caldas.

Aportó como Prueba documental:

Acto administrativo de nombramiento del suscrito Personero Municipal, emitido por el H. Concejo Municipal de Aranzazu, Caldas.

Acta de posesión del Personero Municipal.

Copia Cedula de Ciudadanía del Personero Municipal.

Copia de tarjeta profesional del Personero Municipal.

Resolución 2022320000000864-6 de la Superintendencia Nacional de Salud, “Por la cual se ordena la toma de posesión inmediata de los bienes, haberes y negocios y la intervención forzosa administrativa para liquidar a MEDIMAS EPS S.A.S.

Del requisito de procedibilidad anexo copia de la petición a SALUD TOTAL EPS – S S.A., mediante oficio PMA-OF- 094-2022 de 18 de marzo de 2022.

Respuesta ofrecida por SALUD TOTAL EPS – S S.A., ante la petición elevada por esta entidad.

Requerimiento adelantado por la Alcaldía Municipal de Aranzazu, mediante oficio 0292 de 29 de marzo de 2022.

Respuesta ofrecida por SALUD TOTAL EPS – S S.A.

Solicitud remitida por la gerencia de la E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl el día 08 de abril de 2022.

Queja radicada por el área de aseguramiento del municipio ante la Superintendencia Nacional de Salud, el pasado 21 de abril de 2022.

Certificado emanado de la Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario del municipio de Aranzazu, donde se consta el número de usuarios afiliados a SALUD TOTAL EPS – S S.A. en el régimen subsidiado y contributivo a raíz de la liquidación de MEDIMAS EPS S.A.S., y el posterior traslado a SALUD TOTAL EPS – S S.A.

## **II. RESPUESTA DE LA PARTE DEMANDADA:**

**SALUD TOTAL** a través de su apoderado judicial, manifestó:

Si bien es cierto **SALUD TOTAL** no cuenta con infraestructura física para la recepción de usuarios, no es menos cierto que **SALUD TOTAL EPS – S**, en pro de garantizar los derechos de los afiliados en el municipio de Salamina – Caldas para los trámites administrativos, ha adelantado una serie de gestiones administrativas para garantizar la atención de los afiliados trasladados de la EPS Medimás, y se tiene una funcionaria en Salamina, para atender directamente los requerimientos de los usuarios, adicionalmente se cuenta con canales de atención al usuario para que los afiliados puedan tramitar sus requerimientos de manera más ágil, entre ellos, los tramites de autorizaciones.

En virtud de ello **SALUD TOTAL** se encuentra realizando las gestiones administrativas tendientes a garantizar el acceso a los servicios requeridos por los usuarios en el municipio de Salamina – Caldas, sin embargo y en pro de garantizar el acceso a los servicios de salud, **SALUD TOTAL EPS – S S.A.** realiza acompañamiento constante al protegido que requiere los servicios de salud, dejando a disposición las herramientas virtuales para tal fin en la página web <http://www.saludtotal.com.co> donde pueden encontrar información de: • Red de Atención de Servicios Médicos • Puntos de Atención al Usuario PAU • Puntos de entrega de medicamentos • Carta de derechos y carta de desempeño Así mismo está a disposición los servicios de la Oficina Virtual, donde pueden realizar diferentes transacciones de manera ágil y cómoda desde cualquier lugar donde se encuentren, tramites como: • Actualizar datos personales • Consultar el estado de afiliación junto con su grupo familiar • Descargar certificados de afiliación • Descargar Carne • Solicitar citas Médicas • Radicar Incapacidades y licencias • Consultar el estado de pagos y prestaciones autorizadas • Consultar los resultados de exámenes de apoyo diagnostico • Radicar sugerencias, felicitaciones, quejas y reclamos

En el presente caso no obra estudio complementario que denote el contexto sociocultural y socioeconómico del municipio, donde se evidencien limitantes al acceso a los servicios de tecnologías de la información, claramente impulsado de manera permanente por el Gobierno Nacional, Departamental y Municipal.

La demandada, propuso **COMO EXCEPCIONES DE MERITO:**

### **CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CONTRATO.**

Entendida esta excepción como que la parte demandada en este proceso, ha cumplido con su deber legal con ocasión que el día 11 de marzo de 2022, el Ministerio de

Salud y Protección Social realizó el proceso de asignación de afiliados en virtud de la resolución No. 2022320000000864-6 del 8 de Marzo de 2.022, mediante la cual se ordena la toma y posesión inmediata de los bienes, haberes y negocios, y la intervención forzosa administrativa para liquidar a MEDIMAS EPS S.A.S., en la cual se definió que la efectividad de la asignación sería a partir del día 17 de Marzo de 2.022, fecha en la cual SALUD TOTAL EPS –S empezó a garantizar la prestación de los servicios de salud a los usuarios asignados.

La Superintendencia Nacional de Salud mediante resolución 41789 del 30 de Diciembre de 2014 vigente actualmente, resolvió favorablemente la solicitud realizada por SALUD TOTAL EPS – S.A. frente a la modificación de su capacidad de afiliación y la propuesta del modelo de cobertura a la población afiliada a través de oficinas de referencia en aquellos municipios donde SALUD TOTAL EPS-S no cuenta con oficina física, solicitud que fue aprobada con concepto favorable por parte del ente de control, acogiendo el modelo de atención a dichas poblaciones a través de nuestras oficinas de referencia más cercanas, garantizando su acceso presencial en nuestra sucursal Centro de Soluciones en Salud Manizales en la Carrera 23 b # 64 – 22 Edificio Bulevar el cable Local 101.

Sin embargo con el fin de garantizar el acceso a los servicio de salud por parte de SALUD TOTAL EPS - S S.A. a todos sus usuarios, adicionalmente en pro de garantizar el acceso a los servicios de salud, realiza acompañamiento constante al protegido que requiere los servicio de salud, dejando a disposición las herramientas virtuales para tal fin en la página web <http://www.saludtotal.com.co> donde pueden encontrar información de: • Red de Atención de Servicios Médicos • Puntos de Atención al Usuario PAU • Puntos de entrega de medicamentos • Carta de derechos y carta de desempeño

### **FALTA DE EXIGIBILIDAD DE LA OBLIGACIÓN QUE SE RECLAMA COMO INCUMPLIDA.**

Esta la invoco de acuerdo a que el respetado Personero del Municipio de Salamina – Caldas, manifiesta que es necesaria la atención personalizada en el municipio a pesar de todos los canales de acceso para los usuarios que ofrece SALUD TOTAL EPS – S, adicional señala que se presentan barreras de acceso a los servicios de internet para acceder a los canales de servicio y la falta de herramientas, ahora bien como se puede demostrar, esta competencia de accesibilidad a las tecnologías de la información no recae en SALUD TOTAL EPS – S.

### **BUENA FE DE LA DEMANDADA.**

### **LA GENÉRICA O INNOMINADA.**

**HECHO, FUNDAMENTOS Y RAZONES DE DEFENSA.** Circular externa 008 del 14 de septiembre de 2018. En ese orden de ideas, los protegidos del municipio de

Aránzazu – Caldas, son cubiertos a través de oficinas referenciadas, es decir, que no tienen presencia física en dicho municipio pero que se encarga de realizar la atención integral a los protegidos; esas oficinas de referencia ubicadas en la ciudad de Manizales.

RESOLUCION 4343 DE 2.012 – Ministerio de Salud y Protección Social. Art. 4.4. (...) las EPS como las IPS deben contar con oficinas de atención al usuario y otros mecanismos y Canales presenciales y no presenciales a los cuales pueda acudir el afiliado para que le sea brindada la información que demanda (...), así las cosas es claro que SALUD TOTAL EPS – S cuenta con oficinas como canal presencial, así como canales No presenciales ampliamente publicitados.

Solicita se absuelva a **SALUD TOTAL EPS-S S.A.**, de cada una de las pretensiones de la demanda, y se declare a **SALUD TOTAL EPS-S S.A.**, exenta de cualquier responsabilidad sobre los hechos objeto de la demanda, dado que no hay lugar a faltas o riesgos en la prestación de servicios de salud o vulneración de derechos colectivos en el pasado, presente o futuros.

### **III. ACTUACION PROCESAL**

Dando cumplimiento al art. 27 de Ley 472 de 1998, el juzgado admitió la demanda con auto del 11 de mayo del 2.022.

El Despacho citó a Audiencia de Pacto de cumplimiento, para el día 22 de julio del año 2022. No hubo ánimo de llevar a cabo el pacto de cumplimiento, por lo tanto se declaró fallido, y se procedió por lo tanto a decretar las pruebas pedidas.

Aparte de la documental presentada por las partes y ya relacionada, se practicaron las siguientes pruebas, dentro del término previsto para el efecto:

**LA INSPECCIÓN JUDICIAL CON RECEPCION DE TESTIMONIOS:** Esta diligencia se llevó a cabo en el Hospital San Vicente de Paul, la Personería Municipal, y en la Oficina de Desarrollo Social y Comunitario, todas ubicadas en el Municipio de Aranzazu, y se estableció que en éstos sitios hay canales muy precarios para atender el usuario.

En las instalaciones de la E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Aránzazu, se constató que no existe un punto de atención física digital habilitado para la EPS SALUD TOTAL; se puede verificar la existencia de afiches informáticos sobre el servicio de SALUD TOTAL EPS, fijados efectivamente en la puerta de ingreso al hospital y en la sala de atención de urgencias.

En la Personería Municipal de Aránzazu, se verifica un rincón o sitio dentro de un salón, con una mesa, sin funcionario, donde según versión del Personero atiende una

funcionaria de la EPS los días miércoles y viernes en lo relacionado con autorizaciones, citas y demás para los usuarios de esta EPS.

En la oficina de la Secretaria de Desarrollo Social y Comunitario de Aranzazu, se informa que en tal sitio de manera voluntaria le brindan apoyo a los usuarios con material y equipos del municipio, función que no les corresponde y que ya le habían llamado la atención de la Dirección Territorial de Salud de Caldas.

**LAS DECLARACIONES:** Se recibieron de funcionarios de SALUD TOTAL, del señor Personero Municipal de Salamina, de personal de la Secretaría de Desarrollo Social Y comunitario.

Alegatos de clausura.

Los presentó el señor Personero Municipal, quien manifiesta:

*“En atención a ello, se reitera que para los afiliados del municipio de Aranzazu, que resulta una población, en su mayoría sin acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, sumado al desconocimiento para su utilización, son ineficaces los canales de atención dispuestos por parte de la accionada a fin de que sus afiliados puedan acceder de forma oportuna y eficiente a los trámites de índole administrativo que requieren y que se desprenden de patologías que deben ser tratadas o que son ordenados en niveles dos y tres de complejidad, en donde a la fecha, según refiere la accionada se encuentra al día en la expedición y entrega de autorizaciones, pero no refieren que esta situación no es gracias a los canales virtuales que ellos tienen contemplados, sino que ello ha sido posible porque desde el despacho de la Personería Municipal se les ha facilitado el espacio, y la infraestructura suficiente, sin ningún tipo de vinculación legal o contractual, para que una funcionaria de SALUD TOTAL EPS – S S.A., preste atención presencial, de manera temporal, los días miércoles y viernes, y quien a la fecha ha realizado atenciones a más de 3.589 personas que requieren los servicios de la referida EPS, situación que quedo ampliamente probada en la inspección judicial realizada a las instalaciones de la Personería Municipal, en donde este despacho facilita la papelería, escritorio, mesa y servicios públicos a fin que la funcionaria pueda realizar las atenciones requeridas por los usuarios de la EPS, y que incluso con esta escasa atención presencial, en donde este despacho no tiene ninguna obligación legal, se presenta una barrera administrativa, ya que los 3.814 usuarios de SALUD TOTAL EPS – S S.A., no cuentan con un punto de atención presencial todos los días de la semana en el municipio de Aranzazu.”*

#### **IV. CONSIDERACIONES**

Este despacho judicial no advierte causal de nulidad capaz de invalidar lo actuado y de otro lado resulta ser el competente para el trámite de esta acción, de conformidad con el contenido de los arts.15 y 16 de la ley 472 de 1998. Pasarán entonces a

examinarse las cuestiones previas que le atañen a esta clase de litigio, para finalmente atender al fondo del mismo.

### **DE LA ACCION POPULAR:**

El art.88 de la Carta Política se refiere a ella en los siguientes términos: *\*La ley regulará las acciones populares para 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 se definen en ella.\**

La ley 472 de 1998, desarrolló la norma constitucional y en su art.2° precisó la definición de las Acciones Populares indicando: *\*Son los medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos. Las acciones populares se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible\**

Este tipo de acciones son de naturaleza independiente y autónoma y están únicamente subordinadas a la protección y tutela de derechos que efectivamente tengan carácter colectivo. Puede entonces llegar a concurrir con la existencia de otros mecanismos de defensa judicial<sup>1</sup>.

### **DE LOS DERECHOS COLECTIVOS A CUYA PROTECCION SE DIRIGE LA ACCION POPULAR:**

El art.88 de la Carta Política enlista derechos colectivos a cuya protección debe acudir la acción popular, de igual manera lo hace el art.4 de la ley 472 de 1998, sin embargo los que allí se mencionan no son taxativos, considerando el contenido del inciso final de la última preceptiva, según el cual también *\*...son derechos e intereses colectivos los definidos como tales en la Constitución, la leyes ordinarias y los tratados de derecho internacional celebrados por Colombia\**.

Así se ha referido la jurisprudencia a los derechos e intereses colectivos:

*\*Por ser intereses que le pertenecen a todos y cada uno de los miembros de la colectividad, se concretan a través de su participación activa ante la administración de justicia y suponen la sustitución de derechos cuyo titular es un grupo indeterminado de personas, tal y como lo señaló esta sección en Sentencia AP-527 del 22 de enero de 2003:*

*\*Los colectivos son intereses de representación difusa, en la medida en que suponen la reivindicación de derechos cuyo titular es un grupo indeterminado o indeterminable de personas que, en potencia, pueden ser, incluso, todos los que integran una comunidad.\**

---

<sup>1</sup> C.E, Sección Quinta. Sent.3922.mayo 17/2007. M.P. Ruth Stella Correa Palacio. C.P. LEGIS S.A Pp.766-9

*\*Por eso ha dicho la Corte Constitucional que, es imposible enmarcar el interés colectivo en un ámbito meramente subjetivo o particular, pero que cualquier persona perteneciente a un grupo o una comunidad puede acudir ante los jueces para exigir la defensa de tal colectividad con lo cual logra simultáneamente proteger su propio interés\*.*

(...)

*\*De modo que, si bien la Sala ha reiterado ciertas características inherentes a los derechos e intereses colectivos, entre ellas, es menester mencionar el reconocimiento-como tales- hecho por la Constitución Política, la ley o los tratados internacionales que hayan seguido los trámites de recepción por el ordenamiento interno colombiano\*.*

*\*Lo anterior es evidente y, lo ha puesto de presente la Sala, al establecer que si bien un derecho colectivo compromete el interés general, no todo lo que suponga éste último configura por esa sola característica, un derecho colectivo, así mismo, el solo hecho de que una determinada situación, afecte a un número plural de personas, no supone, necesariamente la violación de derechos o intereses colectivos\*\*2*

#### **DE LA LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA:**

La ley 472 de 1998, en su art.12 señala a aquellos que se consideran titulares de la acción popular y entre ellos al numeral 4º, relaciona *\*El procurador General de la Nación, el Defensor del Pueblo y los personeros distritales y municipales en los relacionado con su competencia\*.*

Sin duda la legitimación por activa para el caso en concreto se verifica puesto que ha sido precisamente el **PERSONERO MUNICIPAL** de Aranzazu, Caldas, facultada por la norma en comento, quien instauró la acción popular de que se trata.

En relación con la legitimación por pasiva no tiene reparos el despacho puesto que sujetos al contenido del art.14 de la ley en cita, ha sido demandado un particular – **SALUD TOTAL E.P.S.S.** cuyas actuaciones y omisiones se considera amenazan el interés colectivo.

#### **DELIMITACION DEL PROBLEMA JURIDICO:**

Para el caso sometido a conocimiento del despacho judicial, considerando el contenido normativo y jurisprudencial en cita, así como los medios de prueba arrimados al expediente, deberá determinarse si la no existencia de una oficina de atención a los usuarios de **SALUD TOTAL E.P.S.S.**, afecta los derechos colectivos a que alude el actor popular.

#### **DE LOS DERECHOS COLECTIVOS QUE SE SEÑALAN AMENAZADOS:**

---

<sup>2</sup> C.E. Sección Tercera, sent. Feb.13/2006. Rad.63001233100020030086101. M.P. Germán Rodríguez Villamizar.

En las pretensiones de la demanda se precisa el sentido hacia el cual se dirige la violación de los derechos colectivos que señala el actor, como parte que son de los enlistados en el art.4° de la ley 472 de 1998, literales j y n.

Para este caso la óptica es el acceso al servicio público de salud, en cuanto a que su atención sea eficiente y oportuna, con el fin de tener un punto de atención en la población, cuyas regulaciones normativas se han citado ampliamente por la entidad demandada y que se han plasmado ya en el cuerpo de esta providencia.

### **LO QUE SE HA PROBADO EN EL PROCESO PARA EL CASO CONCRETO:**

La parte actora en sus actuaciones, demanda, audiencia de pacto de cumplimiento, inspección judicial con práctica de testimonios, justifica el ejercicio de la acción popular en el presente caso.

**SALUD TOTAL E.P.S.** propone excepciones de mérito, sobre las cuales ya se hizo alusión.

Esta providencia ya ha relacionado la totalidad de la prueba recaudada con ocasión del presente trámite. Ella es la base sobre la cual, válidamente el juzgado puede concluir:

- ✓ La empresa demandada, **SALUD TOTAL E.P.S.S. S.A.**, es quien presta el servicio de salud en el municipio de Aranzazu, retomando gran parte de las personas que estaban afiliadas a MEDIMAS E.P.S.
- ✓ En desarrollo de su actividad, **SALUD TOTAL E.P.S. S.A.**, no cuenta con oficina en zona urbana del municipio de Aranzazu, Caldas, para atender los trámites administrativos de sus usuarios.

Cuenta con un punto habilitado en la Personería Municipal, para atender usuarios, pero lo hace en forma presencial solo miércoles y viernes.

Cuenta con herramientas virtuales para tal fin en la página web <http://www.saludtotal.com.co> donde pueden encontrar información de: • Red de Atención de Servicios Médicos • Puntos de Atención al Usuario PAU • Puntos de entrega de medicamentos • Carta de derechos y carta de desempeño Así mismo está a disposición los servicios de la Oficina Virtual, donde pueden realizar diferentes transacciones de manera ágil y cómoda desde cualquier lugar donde se encuentren, tramites como: • Actualizar datos personales • Consultar el estado de afiliación junto con su grupo familiar • Descargar certificados de afiliación • Descargar Carne • Solicitar citas Médicas • Radicar Incapacidades y licencias • Consultar el estado de pagos y

prestaciones autorizadas • Consultar los resultados de exámenes de apoyo diagnóstico • Radicar sugerencias, felicitaciones, quejas y reclamos

- ✓ Para efectuar los trámites administrativos, como lo son autorización de cita con especialista, afiliaciones, y otros trámites, los usuarios no cuentan con acompañamiento personalizado de SALUD TOTAL, y realizar trámites virtuales resulta dispendioso para los afiliados de Aranzazu.
- ✓ Esto implica que los servicios de salud, se vean entorpecidos, por estas razones, acarreado a los usuarios innumerables contratiempos.
- ✓ Los call center, y el manejo informático, no son garantía de servicio, por el contrario, este medio no está al alcance de todos, ya que para el manejo de la plataforma digital se requiere conocimientos básicos en informática, el que no tienen muchos de los usuarios, y el call center es de difícil acceso, ya que las llamadas no garantizan el logro del trámite.

Conclusión, no cabe duda que los usuarios del servicio, ven menoscabado su servicio a la salud, en cuanto a que la prestación de dicho servicio público no es eficiente ni oportuno, afectando los derechos de los consumidores y usuarios. El servicio que se presta con una única funcionaria en horario limitado no es suficiente para garantizar el servicio de salud a los usuarios.

En la inspección judicial se constató las limitaciones al servicio, el reclamo de los usuarios, y la manifestación hecha por el señor Personero Municipal, funcionarios de la Oficina de Desarrollo Social y Comunitario, en el sentido de que los usuarios se ven en situación de mucha dificultad para acceder a las citas, y los servicios de salud, al no contar SALUD TOTAL E.P.S. con una oficina debidamente dotada, y permanente en el municipio que garantice un adecuado servicio.

Por lo tanto **SALUD TOTAL E.P.S.** según las pruebas obrantes en el expediente, deberá ubicar en el Municipio de Aranzazu, una oficina de atención al usuario.

Se dará un término de cinco (5) meses para el efecto.

Conforme con lo probado, debe decirse que las excepciones propuestas por la parte demandada no prosperan.

**CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CONTRATO.** Es cierto que según concepto de **SUPERSALUD**, no existe obligación de tener una oficina de atención al usuario en cada municipio que tenga afiliados, y que se permite que la E.P.S. puede establecer los mecanismos y procedimientos necesarios para mantener debidamente organizado el sistema de trámites y peticiones.

Siempre y cuando estos mecanismos sean eficientes, que en el caso concreto no lo son, lo que quedó probado con la prueba recibida. No se le puede exigir a gente del común que haga esas diligencias a través de medios virtuales. Una persona en el municipio solo los viernes medio día para atender a los usuarios es insuficiente.

No se desconoce que al asumir **SALUD TOTAL** la atención de los usuarios que deja la liquidada **MEDIMAS E.P.S.**, exige un trabajo, y una planeación. Y ha desarrollado esta obligación. Pero la exigencia del punto de atención es indiscutible.

**FALTA DE EXIGIBILIDAD DE LA OBLIGACIÓN QUE SE RECLAMA COMO INCUMPLIDA.** Los servicios tecnológicos, virtuales y de internet, y en general las tecnologías de la información, son de vital importancia para prestar esta clase de servicios. Hay que tener en cuenta que esa es una obligación de todas las personas involucradas en el tema, no solo los entes gubernamentales, sino también las E.P.S. No obstante mientras los usuarios del Municipio de la Merced, se van adaptando al uso de las mismas **SALUD TOTAL E.P.S.** debe prestar todos los servicios que sus usuarios requieran a fin de garantizarles el debido ejercicio del derecho a la salud. Ese tránsito debe ser paulatino, teniendo en cuenta los aspectos socioeconómicos de la población de La Merced, no abruptos.

**SALUD TOTAL**, dio a conocer los medios digitales que están a disposición de los usuarios, mediante los cuales sus afiliados pueden acceder a los servicios administrativos que necesiten.

Al realizar la Inspección Judicial, se observa que estos medios no son utilizados en forma masiva por los usuarios y, por lo mismo, dichos mecanismos por sí solos no permiten garantizar el acceso eficiente y equitativo a las T.I.C. en orden a tramitar por esta vía las solicitudes de los servicios de salud correspondientes.

Esto puede deberse a falta de conocimiento, lo que conlleva que al no contar con una oficina de atención personalizada, resulta evidente que los usuarios tienen serias dificultades para acceder a los trámites administrativos que habilitan la prestación de los servicios de salud.

Es deber de **SALUD TOTAL E.P.S.S.** eliminar los obstáculos culturales, económicos, geográficos, administrativos y tecnológicos que impidan el goce efectivo del derecho constitucional a la salud de sus afiliados en el municipio de Salamina, precisamente debido a que el centro del Sistema de Salud es el usuario mismo.

Para esta célula de la judicatura, los servicios digitales no son suficientes, por lo que la E.P.S. debe garantizar de manera eficiente los servicios de la comunidad mediante la ubicación de una oficina de atención personalizada en el municipio de Salamina, para el cabal desarrollo de los principios de disponibilidad, accesibilidad, calidad, idoneidad, continuidad, oportunidad, progresividad y eficiencia en la prestación del servicio de salud.

Corolario, los derechos colectivos que se protegerán a través de la presente determinación y conforme con lo discurrido, son lo previstos por **Ley 472 de 1998, artículo 4º** literales j, y n.

Se conformará un comité para la verificación del cumplimiento de la sentencia.

No habrá condena en costas por cuando no se causaron.

### **Extracto jurisprudencial.**

#### ***MEDIO DE CONTROL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS E INTERESES COLECTIVOS / VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN MATERIA DE SALUD - Por la falta de una oficina de atención para los afiliados de la Nueva E.P.S. en el municipio de Aguadas – Caldas / MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DIGITAL - Insuficientes para garantizar el ejercicio de los derechos de los usuarios en materia de salud***

*[La comunicación entre la Nueva E.P.S. y sus afiliados vía mensaje de texto no es un mecanismo habilitado para que estos puedan acceder a sus autorizaciones médicas y demás trámites administrativos. (...) Aunque la Nueva E.P.S., a lo largo del proceso, mencionara que mediante las líneas telefónicas ofrece a sus usuarios información sobre el estado de las autorizaciones médicas solicitadas, lo cierto es que la vía telefónica tampoco es un medio habilitado por la E.P.S. para solicitar los servicios o programas de salud correspondientes. Ahora bien, la Nueva E.P.S. no desconoció ni cuestionó las evidencias (...) referentes a las cargas desproporcionadas o dificultades físicas, mentales o económicas que supone para algunos usuarios del municipio de Aguadas, el hecho de tener que desplazarse hasta el municipio de Salamina -que se encuentra a 66 kilómetros de distancia- para solicitar los servicios de salud, debido a la ausencia de una “oficina de atención al usuario de manera personalizada”. No obstante, la E.P.S. informó que sus afiliados del municipio de Aguadas, habitantes en zonas dispersas y de escasos recursos -además de las oficinas de Chinchiná, Salamina, La Dorada y Manizales-, cuentan con el portal transaccional y la oficina virtual a fin de acceder a los servicios administrativos que necesiten. (...) [Ciertamente dichos mecanismos no son suficientes para garantizar el debido ejercicio de los derechos de los consumidores y usuarios en materia de salud. [L]a Ley Estatutaria 1751 de 2015 y la jurisprudencia de la Corte Constitucional han señalado que el servicio público y derecho fundamental a la salud se encuentra integrado por unos elementos esenciales, dentro de los cuales, para la presente controversia, cobran especial importancia la disponibilidad, la accesibilidad y la calidad. Estos elementos no solamente refieren a los servicios de salud propiamente dichos, sino que también aluden a los medios e instrumentos para acceder a dichas prestaciones, es decir, a los establecimientos y bienes de la salud. (...) Pues bien, es evidente que los trámites administrativos que presta una oficina de atención personalizada al usuario o afiliado tienen relación directa con la prestación de los servicios de salud. (...) Aunque Nueva E.P.S. haya replicado que, a través del concepto N.º 2-2017-113233 de 30 de octubre de 2017, la Supersalud manifestó que no existe obligación de tener una oficina de atención al usuario en cada municipio donde se tengan afiliados, la Sala observa que, dadas las condiciones específicas del municipio de Aguadas, dicho criterio no resulta aplicable en la presente controversia. Dicho concepto, además de carecer de vinculatoriedad por mandato*

legal, según lo referido hasta ahora, tampoco puede ser oponible a la Constitución Política ni a la ley, tanto en sentido estricto (especialmente las leyes de carácter estatutario), como en sentido lato. Pues bien, la Sala observa que una oficina de atención personalizada al alcance de los afiliados de Nueva E.P.S. domiciliados en el municipio de Aguadas resulta de vital importancia para que estos puedan acceder de manera expedita a la información, trámites y servicios en virtud de los cuales se materialice su derecho constitucional a la salud.

Pues bien, es evidente que los trámites administrativos que presta una **oficina de atención personalizada al usuario o afiliado** tienen relación directa con la prestación de los servicios de salud. De allí su importancia en lo que refiere a la **infraestructura de salud**. Así pues, la **disponibilidad del derecho constitucional a la salud** supone que la Nueva E.P.S. debe garantizar la prestación de los servicios de salud a sus afiliados habitantes en el municipio de Aguadas mediante una oficina de atención de carácter transitorio, mientras se adaptan medios virtuales y se capacita a los usuarios en el manejo y en la aprehensión de los mismos.

En segundo lugar, la **accesibilidad del derecho constitucional a la salud** comporta, por un lado, que los servicios y tecnologías de salud ofrecidos por la Nueva E.P.S. deben estar al alcance de todos sus afiliados habitantes en el municipio de Aguadas en términos de igualdad material, es decir, atendiendo a las necesidades propias de los grupos vulnerables. De otra parte, dicha accesibilidad también comprende que las instalaciones y establecimientos de salud dispuestos por la Nueva E.P.S. se encuentren próximos a los usuarios del municipio de Aguadas.

Cabe resaltar que el acceso a la infraestructura de salud de ninguna manera debe comportar cargas excesivas o desproporcionadas para los habitantes menos favorecidos. Esta es una consecuencia natural en vista de que **cada uno de los afiliados a la Nueva E.P.S., en virtud del principio de equidad, contribuyen para la prestación óptima del servicio de salud.**

En tercer lugar, los establecimientos de salud de la Nueva E.P.S., además de ser apropiados desde el punto de vista técnico, deben estar centrados en sus usuarios y dotados del personal competente. Estas particularidades guardan relación con la **calidad del derecho constitucional a la salud.**

**XII.3.** Asimismo, el servicio público y derecho fundamental a la salud se rige por un conjunto de principios que resultan útiles a la hora de dirimir controversias. Tal y como lo indicó la Nueva E.P.S. en el recurso de apelación, es importante analizar las pretensiones de la demanda desde el punto de vista del principio **sostenibilidad**. Como ya se advirtió, **este principio involucra el deber de las autoridades, consistente en disponer de los instrumentos más eficientes, así como de los recursos necesarios para asegurar progresivamente el goce efectivo del derecho fundamental a la salud, de conformidad con las normas constitucionales de sostenibilidad fiscal.** Sin embargo, es de resaltar que este principio no es el único que encuentra aplicación en la presente controversia.

La Nueva E.P.S. también debe considerar que sus afiliados habitantes en el municipio de Aguadas tienen derecho a que los servicios de salud se les preste sin dilaciones (**oportunidad**) y a que los servicios 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.

Además, la Nueva E.P.S. también debe entender y respetar las diferencias culturales de sus usuarios, especialmente, los modos y condiciones de vida, las costumbres y prácticas, los conocimientos y saberes, así como el grado de conocimiento de los habitantes del municipio Aguadas respecto del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de acceder a los servicios de salud. De manera que el hecho de que la Nueva E.P.S. pretenda que los usuarios de Aguadas accedan de manera efectiva e instantánea a los servicios que se ofrecen mediante plataformas electrónicas, sin “realizar un esfuerzo deliberado por construir mecanismos que integren tales diferencias”, supone un agravio contra el principio de **interculturalidad** del derecho constitucional a la salud.

Cabe advertir a la Nueva E.P.S. que su compromiso con la salud de los colombianos va más allá de habilitar ecosistemas digitales para el servicio de sus afiliados. La citada E.P.S. debe promover la ampliación gradual y continua del acceso a los servicios de salud, mejorar su prestación y ampliar la capacidad instalada del sistema (**progresividad**). Para ello, claro está, tendrá en cuenta los desarrollos tecnológicos que permitan hacer más eficiente su labor. Sin embargo, esa tecnificación no puede conllevar a imponerle a sus usuarios el empleo de nuevos mecanismos sin considerar su situación socioeconómica ni proveerlos de la información, la publicidad, los conocimientos, la capacitación y los tiempos suficientes para que se adapten a las nuevas formas de comunicación. La indiferencia ante ese proceso de transformación quebranta los derechos de los consumidores y usuarios en materia de salud. Como ya se señaló, el centro del sistema de salud y del Estado Social y Democrático de Derecho, es la comunidad.

**FUENTE FORMAL: LEY 1751 DE 2015. CONSEJO DE ESTADO SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO SECCIÓN PRIMERA. Consejero ponente: ROBERTO AUGUSTO SERRATO VALDÉS. Bogotá, D.C., seis (6) de agosto de dos mil veinte (2020). Radicación número: 17001-23-33-000-2018-00350-01 (AP) Actor: MÓNICA PATRICIA SÁNCHEZ CASTAÑEDA Demandado: ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD NUEVA E.P.S. Referencia: ACCIÓN POPULAR – RECURSO DE APELACIÓN DE SENTENCIA. Derechos colectivos presuntamente conculcados: DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN MATERIA DE SALUD.**

Con fundamento en lo expuesto, el **JUZGADO CIVIL DEL CIRCUITO DE SALAMINA CALDAS,**

## **V. DECIDE**

**PRIMERO: DECLARAR** que **SALUD TOTAL E.P.S.S. S.A.** amenazó y vulneró el derecho colectivo, al acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna, por lo cual se **ORDENA** que **SALUD TOTAL E.P.S.S. S.A.** ubique en el Municipio de Aranzazu, una oficina de atención a los usuarios de salud, de manera personalizada y que sea de fácil acceso, disponiendo del personal, infraestructura y logística, a fin de atender todos los requerimientos de índole administrativo, como son trámites de autorizaciones para medicamentos, citas, cirugías, procedimientos médicos, afiliaciones, entre otros.

Se dará a la entidad **SALUD TOTAL E.P.S.S.A.** un tiempo máximo de cinco (5) meses para el cumplimiento de éste numeral.

**SEGUNDO:** En el entretanto, **SALUD TOTAL E.P.S.S.A.** debe garantizar la debida atención de sus usuarios mediante la ubicación transitoria de una oficina de atención personalizada en el Municipio de Salamina, atendida mínimo por un funcionario y con horario de oficina, es decir de lunes a viernes de 8 a.m. a 12 a.m. y de 2 p.m. a 6 p.m.

**TERCERO. CONFORMAR** el comité para la verificación del cumplimiento de esta sentencia, integrado por el Juez Promiscuo Municipal de Aranzazu, el director de la Oficina de Desarrollo Social y Comunitario, y las partes.

**CUARTO: NOTIFICAR,** por los medios legales a las partes esta sentencia, para que puedan apelarla si así lo estiman del caso, en los términos previstos por el artículo 37 de la ley 472 de 1.998, en la forma y la oportunidad señalada por C.G.P., y demás normas concordantes.

**QUINTO:** Dar a conocer al **PERSONERO MUNICIPAL,** la presente determinación en su condición de Agente del Ministerio Público.

**SEXTO:** En firme esta determinación acorde con lo previsto en el artículo 80 de la ley 472 de 1.998, **REMITIR,** copia del fallo a la Defensoría del Pueblo para que se incorpore al registro público centralizado de acciones populares y de grupo.

**SÉPTIMO:** Sin condenas en costas.

**NOTIFÍQUESE**

**EL JUEZ**

**JUAN CARLOS ARIAS ZULUGA**

**Firmado Por:**  
**Juan Carlos Arias Zuluaga**  
**Juez Circuito**  
**Juzgado De Circuito**  
**Civil 001**  
**Salamina - 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: **576c381b0838bee37ed3e968613a669e91f895726878eb0ac0af7ec4fd0a5741**

Documento generado en 21/10/2022 09:55:19 AM

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