

REPUBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL



JUZGADO TERCERO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ  
SECCIÓN PRIMERA

Bogotá, D.C., nueve (9) de junio de dos mil veinte (2020)

**Acción:** TUTELA  
**Expediente:** 11001-3334-003-2020-00090-00  
**Demandante:** NUBIA CONSUELO SALAZAR SALAZAR  
**Demandado:** NUEVA EPS

**Asunto:** FALLO TUTELA

Procede el Despacho a resolver la solicitud de tutela presentada por la señora **NUBIA CONSUELO SALAZAR SALAZAR** en causa propia contra la **NUEVA EPS**.

## 1. ANTECEDENTES

La accionante sustentó su solicitud en síntesis en los siguientes:

### 1.1 Hechos

Manifiesta la accionante, que el 30 de abril de 2020, a través de la página web de la NUEVA EPS, <https://nuevaeps.com.co>, en la opción chat soy "Eva", instauró derecho de petición, al cual se le asignó el número de radicado 125696.

Indica que la Ley 1755 de 2015, en su artículo 14, otorga 15 días para dar respuesta a las peticiones, los cuales en su caso ya transcurrieron, sin que hasta la fecha se le haya dado contestación a su petición, por lo que el proceder de la Nueva EPS, le está vulnerando su derecho a la salud en esta época de pandemia.

### 1.2 Pretensiones

Solicita el accionante se ordene a la Nueva EPS, dar respuesta en la forma en que la Corte Constitucional lo consagra en la sentencia T-369 de 2013.

### **1.3 Derechos invocados como vulnerados**

La accionante sostiene que la Nueva EPS le vulnera su derecho fundamental de petición.

### **1.4 Trámite procesal**

Mediante acta individual de reparto (JUZGADO 03 - 3449), correspondió a este Despacho el conocimiento de la presente acción de tutela, la cual fue admitida por auto de 27 de mayo de 2020 (pdf. Auto Admisorio), providencia que fue notificada el mismo día mediante correo electrónico, según consta en la consulta de procesos de la página web de la Rama Judicial<sup>1</sup>.

En dicho proveído, se ordenó correr traslado por el término de dos (2) días a la Nueva EPS, para que manifestaran lo de su cargo.

Allegada la contestación, por auto de 4 de junio de 2020, se requirió a la entidad accionada, para que acreditara en debida forma la notificación de la respuesta emitida por la entidad, frente a la petición de la señora Nubia Consuelo Salazar Salazar, sin que hasta el momento haya respuesta por parte de la Nueva EPS.

### **1.5 Contestación de la demanda**

La Nueva EPS, mediante escrito allegado el 1° de junio de 2020, contestó la acción de tutela, manifestando que se le dio respuesta al derecho de petición de la accionante, mediante oficio del 5 de mayo de 2020, radicado VO-GRC-DC-1227892-20, remitiendo la respuesta el mismo día al correo electrónico suministrado por la accionante en la petición, [nubiacon63@gmail.com](mailto:nubiacon63@gmail.com).

Por esta razón, como quiera que se dio respuesta a la petición de la señora Nubia Consuelo Salazar Salazar, la entidad demandada solicita de aplicación a la figura del hecho superado.

## **2. CONSIDERACIONES**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela se ejerce para reclamar la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, cuando se vean amenazados o vulnerados por cualquier acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares mediante un procedimiento preferente y sumario.

---

<sup>1</sup> <https://consultaprocesos.ramajudicial.gov.co/Procesos/NumeroRadicacion#DetalleProceso>

## 2.1 Problema jurídico a resolver

Teniendo en cuenta lo anterior, procede, el Juzgado, a resolver el siguiente problema jurídico:

¿La Nueva EPS, vulneró el derecho fundamental de petición de la accionante, presuntamente al no haberle emitido respuesta de fondo a la petición elevada el 30 de abril de 2020?

## 2.2 Del derecho de Petición

Para resolver si en este caso hay transgresión alguna al derecho de petición, es necesario citar el contenido del artículo 23 de la Constitución Política, que dispone:

*ARTÍCULO 23. 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.*

En concordancia con lo anterior, los artículos 13 y 14 del CPACA, modificados por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, establecen que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición y, por lo tanto, incluye el derecho a obtener una respuesta completa y de fondo.

Adicionalmente, la precitada normativa dispone que, de forma general, toda petición debe solucionarse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, salvo situaciones especiales; por ejemplo, cuando se trata de solicitudes relativas a documentos e información se dispondrá de diez (10) días y cuando se trate de consultas dirigidas a una entidad sobre las materias a su cargo treinta (30) días.

Finalmente, el parágrafo único de referenciado artículo 14, prevé que en aquellos casos en que la autoridad no pueda resolver una solicitud en los plazos señalados, deberá informarlo al interesado y, de todas formas, atenderla dentro un plazo razonable, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

Ahora bien, respecto del derecho fundamental de petición, la Corte Constitucional en sentencia T-556 de 2013<sup>2/3</sup>, reiterando la jurisprudencia expuesta en sentencia SU-975 de 2008, concreta los parámetros que cubren

---

<sup>2</sup> Sentencia C-818 de 2011, M. P., dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub

<sup>3</sup> Sentencia C.951 de 2014, M. P., dra. Martha Victoria SÁCHICA Méndez.

el derecho de petición y los elementos que constituyen su núcleo esencial, en la mencionada providencia se señaló:

*“Dentro del marco citado, el derecho de petición se concreta (i) en la posibilidad que tiene cualquier persona de presentar peticiones ante las autoridades; (ii) en la obligación correlativa de las autoridades de emitir una respuesta pronta, clara, completa y de fondo a las solicitudes que le sean presentadas; y (iii) en la consecuente obligación de las autoridades de comunicar de manera oportuna a los peticionarios su respuesta. Igualmente debe anotarse que el derecho de petición guarda un vínculo de conexidad con otros derechos de igual relevancia como el derecho a la información y a la libertad de expresión.*

4.2. La jurisprudencia constitucional ha establecido que el núcleo esencial del derecho fundamental de petición comprende los siguientes cuatro elementos:

*(i) la posibilidad cierta y efectiva de presentar, de manera respetuosa, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o tramitarlas;*

*(ii) la facultad de obtener una resolución pronta y oportuna de la cuestión en los términos consagrados en la ley;*

*(iii) el derecho a que sea resuelta de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado, y*

*(iv) la pronta comunicación al peticionario acerca de la decisión o información requerida.”*

De igual forma, la jurisprudencia constitucional<sup>4</sup> ha sido reiterativa en señalar que para que el derecho de petición sea efectivamente respondido, la respuesta al mismo ha de ser:

**Suficiente:** Cuando quiera que resuelva materialmente la petición y satisfaga los requerimientos del solicitante, sin que por ello excluya la posibilidad de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario.

**Efectiva:** Si soluciona el caso que se plantea.

**Congruente:** Si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, lo que supone que la solución o respuesta 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.

De esta manera, solo se entenderá que el derecho de petición se encuentra garantizado cuando la respuesta al requerimiento hecho por el particular cumple con los anteriores aspectos.

---

<sup>4</sup> Sentencia T-556 de 2013.

## 2.5 Configuración de carencia actual de objeto por hecho superado.

La Corte ha señalado al respecto:

*“Esta Corporación, al interpretar el contenido y alcance del artículo 86 de la Constitución Política, en forma reiterada ha señalado que el objetivo de la acción de tutela se circunscribe a la protección inmediata y actual de los derechos fundamentales, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente consagrados en la ley.*

*Así las cosas, se tiene que el propósito de la tutela, como lo establece el mencionado artículo, es que el Juez Constitucional, de manera expedita, administre justicia en el caso concreto, profiriendo las órdenes que considere pertinentes a la autoridad pública o al particular que con sus acciones han amenazado o vulnerado derechos fundamentales y procurar así la defensa actual y cierta de los mismos.*

*No obstante, cuando la situación de hecho que causa la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial, por cuanto a que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso concreto resultaría a todas luces inocua, y por consiguiente contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción.”<sup>5</sup>*

Se presenta el fenómeno de la carencia actual de objeto por hecho superado, como quiera que la finalidad de la acción de tutela es garantizar la protección del derecho fundamental de quien acude al amparo constitucional, luego si dicha finalidad se extingue al momento en que la vulneración o amenaza cesa, es porque ha ocurrido el evento que repara el derecho, es decir, lo que se pretendía lograr mediante orden del juez de tutela, ha acaecido antes de la mencionada orden.

En este sentido, se ha afirmado que existiendo carencia de objeto “no tendría sentido cualquier orden que pudiera proferir esta Corte con el fin de amparar los derechos del accionante, pues en el evento de adoptarse ésta, caería en el vacío por sustracción de materia.”<sup>6</sup>

De la misma manera, es necesario recordar en éste punto que la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha sido consistente en afirmar que: “La respuesta de fondo implica un estudio sustentado del requerimiento del peticionario, acorde con las competencias de la autoridad frente a la que ha sido presentada la petición.”<sup>7</sup> **Es decir “dar respuesta” no implica de forma obligatoria a que se deba “acceder a lo solicitado”,** o “responder en una forma que sea del agrado del peticionario” sino que se haga un estudio de lo pedido, y se dé una respuesta debidamente sustentada.

---

<sup>5</sup> Cfr. Sentencia T-308 de 2003.

<sup>6</sup> T-309 de 2006. Ver también Sentencia T-972 de 2000, en la cual se presentaba carencia actual de objeto por fallecimiento del actor, incluso antes de ser fallado el proceso en sede ordinaria.

<sup>7</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-1130 de 2008.

## 2.6 Del caso en concreto

Acorde con las normas pertinentes y lo observado en el expediente de la referencia, se tiene que en causa propia, la señora Nubia Consuelo Salazar Salazar, acudió a este mecanismo constitucional, a efectos de que le sea amparado su derecho fundamental de petición, presuntamente transgredido por la Nueva EPS, en atención a que esta autoridad, presuntamente no ha respondido la solicitud presentada el pasado 30 de abril de 2020, realizada a través página web de la NUEVA EPS, <https://nuevaeps.com.co>, en la opción chat soy “Eva”.

Procede el Despacho a determinar si en el presente asunto, el actuar de la autoridad accionada vulneró el derecho fundamental del accionante para cuyo propósito, se estudiarán las pruebas allegadas al plenario.

Se encuentra probado en el expediente:

.- Que la señora Nubia Consuelo Salazar Salazar, presentó el 30 de abril de 2020, a través página web de la NUEVA EPS, <https://nuevaeps.com.co>, en la opción chat soy “Eva”, derecho de petición, en la que solicitó se le exonerara del cobro de lo no debido, refiriéndose al cobro que se le está haciendo de la cotización del mes de abril de 2015 o se le den la explicaciones de dicho cobro, para que a su vez procedan a habilitar mediante los pagos de diciembre de 2019 y enero de 2020, y así gozar del derecho a la salud (pdf. Anexos).

-Que la Nueva EPS, respondió a la petición de la accionante, mediante oficio del 5 de mayo de 2020, radicado VO-GRC-DC-1227892-20 (Archivo Contestación Nubia Consuelo Salazar Salazar).

Se observa que, mediante oficio del 5 de mayo de 2020, radicado VO-GRC-DC-1227892-20, la EPS le informa que la entidad no puede realizar condonaciones a los aportes del Sistema de Seguridad Social, los cuales son imprescriptibles. Adicionalmente le indica los documentos que debe allegar al correo [cartera@nuevaeps.com.co](mailto:cartera@nuevaeps.com.co), para el ajuste de la mora.

En cuanto a la habilitación del PIN para cancelar los periodos de diciembre de 2019, en adelante, le informa que Nueva EPS no es la entidad encargada de liquidar y/o generar los PIN para la cancelación de los pagos al Sistema General de Seguridad Social en Salud, sino el correspondiente Operador de Información donde habitualmente cancela los aportes y le adjunta el listado de los respectivos Operadores.

En este sentido, analizado el contenido de los documentos allegados como prueba, se encuentra acreditado que la Nueva EPS, respondió a la petición de la accionante el 5 de mayo de 2020, respuesta que resulta ser clara y

concreta, además de ser suficiente, efectiva y congruente frente a la petición presentada por la señora Nubia Consuelo Salazar Salazar.

Es necesario puntualizar, que la salvaguarda del derecho fundamental de petición no implica que la respuesta a lo solicitado sea positiva o vaya en pro del interés del peticionario, sino que ello guarda relación con que el accionante obtenga de la administración una respuesta que resuelva lo requerido, pues de ello deviene la exigencia de que sea clara y de fondo, tal como sucede en este asunto, pues allí se esclarece la razón del cobro efectuado por la Nueva EPS y las razones por las cuales no puede exonerarse de dicho pago a la accionante.

Sin embargo, pese a que dentro del plenario reposa la respuesta emitida por la entidad accionada e incluso, adjuntó un pantallazo del presunto envío del correo electrónico, lo cierto es que no hay constancia de recibido por parte de la accionante Nubia Consuelo Salazar Salazar, lo cual impide determinar que se encuentra debidamente notificada de la respuesta emitida por la Nueva EPS, lo cual hace improcedente considerar que se está ante un hecho superado, pues es deber de la administración, no solo dar respuesta clara y de fondo a la petición, sino que también debe lograr que el peticionario tenga conocimiento de ella, a través de los medios expeditos consagrados en la Ley para ello, a efectos de que la persona tenga la oportunidad de ejercer su derecho de contradicción ante la decisión proferida por la administración y así se le respete su debido proceso.

En atención a las anteriores consideraciones, si bien hay respuesta suficiente, efectiva y congruente a la petición realizada por la accionante, y pese al requerimiento hecho por este Despacho mediante auto de 4 de junio de 2020, lo cierto es que esta no ha sido debidamente notificada, por lo que se deberá amparar el derecho fundamental de petición de la señora Nubia Consuelo Salazar Salazar, ordenando a la Nueva EPS, proceder a notificar en debida forma el oficio de 5 de mayo de 2020, VO-GRC-DC-1227892-20, remitiendo la respuesta al correo electrónico [nubiacon63@gmail.com](mailto:nubiacon63@gmail.com), el cual fuere suministrado por la accionante en la petición, dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de esta decisión, aportando a este Despacho las constancias con que ello se acredite, so pena de incurrir en desacato, acarreando las sanciones pecuniarias, disciplinarias y penales que ello amerita.

Por otra parte, si bien se aduce en la acción de tutela, el derecho a la salud de la accionante, esta judicatura no observa vulneración alguna a dicho derecho, pues la accionante centra su pretensión en la respuesta al derecho de petición, sin hacer elucubración alguna frente a ello, por lo que no se infiere vulneración alguna al derecho a la salud aludido.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Tercero Administrativo de Oralidad del Circuito Judicial de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

### **FALLA**

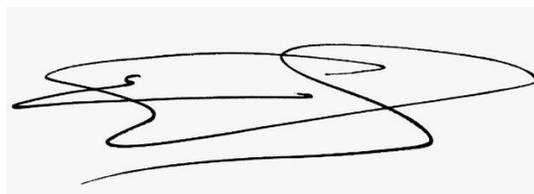
**PRIMERO.- CONCEDER** la protección constitucional del derecho fundamental de petición solicitado por la señora Janeth Mendoza Márquez, de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva.

**SEGUNDO.- ORDENAR** al **Director General de la Nueva EPS**, para que de manera directa o por intermedio del **Vicepresidente de Operaciones, y/o del Gerente de Recaudo y Compensaciones de la misma entidad**, o a quien se haya delegado para tal fin, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contados a partir de la notificación de la presente decisión, procedan a notificar en debida forma a la accionante, la respuesta del 5 de mayo de 2020, radicado VO-GRC-DC-1227892-20, teniendo en cuenta lo expuesto en la parte motiva de esta providencia. Para verificar el cumplimiento de lo ordenado, la entidad deberá remitir a este juzgado copia de constancia de su comunicación efectiva a la tutelante.

**TERCERO.-** Notifíquese esta providencia a las partes por el medio más expedito, conforme lo dispone el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**CUARTO.-** Si esta providencia no fuese impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, remítase el expediente a la Corte Constitucional, para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**ERICSON SUESCUN LEÓN**  
**JUEZ**

JJ