

## República de Colombia



### Rama Judicial

## Juzgado Octavo Penal del Circuito de Conocimiento

**Bogotá D.C., treinta (30) de octubre de dos mil veinte (2020)**

**Acción de tutela número:** 110013104008202000165

**Accionante:** Olga Lilibiana Zuluaga

**Accionada:** Positiva Compañía de Seguros S.A. ARL

### Objeto

Procede el Despacho en primera instancia a resolver lo pertinente en relación con la acción de tutela instaurada por Olga Lilibiana Zuluaga en contra de Positiva Compañía de Seguros S.A. ARL, por la presunta vulneración de su derecho fundamental al debido proceso.

### Solicitud de tutela

La ciudadana Olga Lilibiana Zuluaga manifestó en su escrito tutelar que el 8 de noviembre de 2019 le fue notificada su pérdida de capacidad laboral por parte de Positiva Compañía de Seguros S.A. ARL, ante el cual presentó la controversia respecto del porcentaje de pérdida de capacidad laboral y lo envió a través del correo electrónico [servicioalcliente@positiva.gov.co](mailto:servicioalcliente@positiva.gov.co).

En vista que no recibió ninguna respuesta por parte de la accionada, elevó una petición el 18 de enero del año en curso y el 5 de febrero le contestaron que no habían encontrado correo electrónico enviado por ella. Por esa razón, el 17 de febrero radicó copia de la captura de pantalla donde se evidenciaba el envío de la controversia a través del correo electrónico. Sin embargo, el 2 de marzo le indicaron que no encontraban la solicitud, por lo cual no era procedente tramitar el recurso.

El 9 de marzo reenvió a la accionada el correo electrónico de fecha 18 de noviembre de 2019, con la apelación contra el dictamen de pérdida de capacidad laboral, correo en el cual se demostraba que se había enviado el recurso en término. Frente a ello, el 24 de marzo le informaron que habían hecho una validación con el área correspondiente, en la cual no aparecía el correo electrónico donde presentó la controversia y el 17 de abril le confirmaron el dictamen de pérdida de capacidad laboral, indicándole que se encontraba en firme.



Por los anteriores hechos solicitó que se tutelaran sus derechos fundamentales a que haya lugar y se le ordene a la accionada aceptar y enviar ante la Junta Regional de Invalidez de esta ciudad, la controversia por ella presentada.

### **Competencia**

Es competente este Juzgado de conformidad con lo establecido en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 que fija el factor territorial.

Acorde con lo dispuesto en el artículo 1 del Decreto 1983 de 2017, norma vigente al momento del reparto y que modifica lo dispuesto en el artículo 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015, la solicitud fue correctamente asignada, en la medida que el conocimiento de las acciones de esta naturaleza recae en un juzgado constitucional del circuito.

### **Respuesta de la accionada**

- Positiva Compañía de Seguros S.A.

A través de Raúl Ernesto Gaitán Arciniegas, quien funge como apoderado del representante legal, manifestó que Olga Liliana Zuluaga Zuluaga reportó un evento el 30 de marzo de 2013, cuyo fue calificado laboral y una vez culminado y obtenido el resultado de la fase de rehabilitación, puntuó la pérdida de capacidad laboral en el 13.50%, según el dictamen Número 21073031.

Frente a lo expuesto por la accionante, argumentaron que en cuatro oportunidades han indicado a Olga Liliana Zuluaga que no existe notificación del correo que ella envió con el recurso de apelación.

Expuso que en atención a la acción de tutela, solicitaron al área de tecnología la validación de lo anteriormente informado por la accionante, por lo que lograron establecer que no existe ninguna remisión de correo electrónico de la dirección indicada.

Señaló que la demandante no logró comprobar que el 18 de noviembre de 2019 haya sido recibido en el buzón de correo electrónico de su representada la misiva aludida por la accionante, ni fuera leído, razón por la cual consideran que no se puede presumir la validez de la notificación del correo que la accionante indicó.

### **Actuación Procesal**

La acción de tutela fue radicada por la accionante el 22 de abril del año en curso a la 1:08:09 p.m. ante la oficina de Apoyo Judicial del Complejo Judicial de



Paloquemao<sup>1</sup>, la cual fue enviada a este Despacho el 20 de octubre del año en curso.

En vista de lo anterior, este Despacho avocó conocimiento de la acción de tutela el 20 de octubre hogaño y en consecuencia, corrió traslado de la demanda a la entidad accionada, para que en ejercicio de los derechos de defensa y contradicción, se pronunciara sobre los hechos y pretensiones.

### **Consideraciones del Despacho**

De conformidad con el artículo 86 de la Carta Política, la acción de tutela es un mecanismo que permite la intervención inmediata del Juez Constitucional en aras de proteger los derechos fundamentales cuando estos sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares como lo prevé el artículo 3° del Decreto 2591 de 1991.

Por ser un mecanismo especial, excepcional, subsidiario, no pensado como medio para usurpar y sustituir las competencias judiciales ordinarias y naturales legalmente establecidas para la discusión y solución de conflictos a diario suscitados en medio de las relaciones entre el Estado y los coasociados, por mandato de la misma disposición superior, esta acción pública solo puede proceder ante la ausencia de otros medios judiciales de defensa al alcance del interesado, para hacer efectiva la garantía de sus derechos, salvo que la misma sea utilizada como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

En primera medida, se advierte que la acción de tutela fue remitida a este Despacho hasta el 20 de octubre del año en curso, sin embargo, revisado el cuaderno de tutela, se observa:

1. Acta individual de reparto de fecha 22 de abril de 2020, a la 1:08:09 p.m., con secuencia Número 4016, donde se indicó que fue recibida a través de correo electrónico.
2. El 16 de julio hogaño, la accionante solicitó información sobre el trámite de la acción de tutela radicada, ante el grupo de Respuesta a Usuarios del Centro de Servicios Judiciales del Complejo Judicial de Paloquemao esta ciudad.
3. El 17 de julio, el grupo de Respuesta a Usuarios corrió traslado de la petición a este Juzgado a través del correo electrónico.
4. El 8 de octubre, este Despacho elevó petición ante la oficina de Apoyo Judicial del Complejo Judicial de Paloquemao esta ciudad, donde se

---

<sup>1</sup> Acta de reparto con secuencia No. 4016



solicitó información sobre la acción de tutela radicada por Olga Liliana Zuluaga Zuluaga, pues revisado el libro de tutelas y el correo electrónico se estableció que, si bien la acción de tutela se había repartido a este Juzgado, la misma no había sido enviada.

5. El 20 de octubre, la oficina de Apoyo Judicial envió un correo electrónico informando que reenviaban el correo de fecha 22 de abril del año en curso, mediante el cual había remitido la acción de tutela, para que se le diera trámite.

Visto lo anterior y en aras de establecer lo sucedido, se dispondrá que a través de la Oficina de Apoyo Judicial se tomen las medidas necesarias y se haga un seguimiento del curso del correo electrónico de fecha 22 de abril hogaño, mediante el cual la oficina de Apoyo Judicial del Complejo Judicial de Paloquemao esta ciudad aseguró haber remitido la acción de tutela interpuesta por Olga Liliana Zuluaga Zuluaga, ante este Juzgado. Asimismo, deberán enviar los informes de las medidas y acciones tomadas frente al caso.

De otro lado y frente al caso que nos ocupa, debe señalarse que el problema jurídico se circunscribe a determinar si Positiva Compañía de Seguros S.A. ha vulnerado el derecho fundamental al debido proceso de Olga Liliana Zuluaga Zuluaga, al no darle trámite al recurso de apelación interpuesto el 18 de noviembre de 2019, contra el dictamen de pérdida de capacidad laboral Número 21073031, enviado desde la dirección de correo electrónico olga.zuluaga@hotmail.com a servicioalcliente@positiva.gov.co.

El derecho fundamental al debido proceso se encuentra normado en el artículo 29 de la Constitución Política de Colombia y en su marco de aplicación, cabe resaltar que no solo se atribuye a los procedimientos judiciales, sino también para todas las actuaciones administrativas, cuando dicha norma establece que: «*El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales o administrativas*».

La Corte Constitucional, en la Sentencia C-341 de 2014, con ponencia del Magistrado Mauricio González Cuervo, definió el derecho al debido proceso como «*el conjunto de garantías previstas en el ordenamiento jurídico, a través de las cuales se busca la protección del individuo incurso en una actuación judicial o administrativa, para que durante su trámite se respeten sus derechos y se logre la aplicación correcta de la justicia*», siendo parte de las garantías del debido proceso, entre otras «*el derecho a la defensa, entendido como el empleo de todos los medios legítimos y adecuados para ser oído y obtener una decisión favorable. De este derecho hacen parte, el derecho al tiempo y a los medios adecuados para la preparación de la defensa; los derechos a la asistencia de un abogado cuando sea necesario, a la igualdad ante la ley procesal, a la buena fe y a la lealtad de todas las demás personas que intervienen en el proceso*».

En concreto, frente al debido proceso administrativo y notificación de los actos administrativos de carácter particular, el máximo órgano constitucional en



Sentencia T-558 de 2011 con ponencia de la Magistrada María Victoria Calle Correa se sostuvo, que:

*«(...) las actuaciones que adelante el Estado para resolver una solicitud de reconocimiento de un derecho o prestación, deben adelantarse respetando, entre otras, las garantías del peticionario al derecho de defensa y de impugnación y publicidad de los actos administrativos.*

*Una de las formas de respetar dichas garantías, es a través de la notificación de las actuaciones administrativas. En efecto, desde sus primeros fallos, la Corte Constitucional ha reconocido la importancia de la notificación de las actuaciones administrativas, pues de esta forma se garantiza que las personas hagan valer sus derechos impugnando las decisiones de la autoridad que los afecten. En este sentido, en la sentencia T-419 de 1994, esta Corporación indicó:*

*“La notificación es el acto material de comunicación por medio del cual se ponen en conocimiento de las partes o terceros interesados los actos de particulares o las decisiones proferidas por la autoridad pública. La notificación tiene como finalidad garantizar el conocimiento de la existencia de un proceso o actuación administrativa y de su desarrollo, de manera que se garanticen los principios de publicidad, de contradicción y, en especial, de que se prevenga que alguien pueda ser condenado sin ser oído. Las notificaciones permiten que materialmente sea posible que los interesados hagan valer sus derechos, bien sea oponiéndose a los actos de la contraparte o impugnando las decisiones de la autoridad, dentro del término que la ley disponga para su ejecutoria. Sólo a partir del conocimiento por las partes o terceros de las decisiones definitivas emanadas de la autoridad, comienza a contabilizarse el término para su ejecutoria”.*»

Continúa esta jurisprudencia indicando que:

*«(...) los dictámenes de calificación de la pérdida de capacidad laboral tienen una regulación especial establecida en el artículo 41 de la Ley 100 de 1993, en el cual se señala que corresponde, entre otras entidades, al Instituto de Seguros Sociales calificar en primera oportunidad el grado de invalidez de sus afiliados, pero que el acto que declara la invalidez puede ser recurrido dentro de la oportunidad legal.*

*Por esta razón, todo dictamen de calificación de la pérdida de capacidad laboral debe ser notificado personalmente al afiliado calificado, porque las decisiones que se toman en ese tipo de actos son esenciales para determinar si el afiliado tiene o no derecho a la pensión de invalidez, y, por lo tanto, se le debe garantizar su derecho al debido proceso, brindándole la oportunidad de controvertir la decisión ante la Junta Regional de Calificación de Invalidez, así como recurrir la decisión que esta entidad adopte ante la Junta Nacional de Calificación de Invalidez en caso de que sea contraria a sus intereses.»*

En el caso sub examine, Positiva Compañía de Seguros S.A. notificó la pérdida de capacidad laboral menor del 50% y mayor al 5% a la ciudadana Olga Liliana Zuluaga Zuluaga, el 13 de noviembre de 2019, en ese oficio le informaron que contaba con 10 días hábiles siguientes a la notificación para presentar la apelación





o inconformidad, la cual debía radicar en cualquier punto de atención a nivel nacional o enviarla al correo electrónico [servicioalcliente@positiva.gov.co](mailto:servicioalcliente@positiva.gov.co).

El 18 de noviembre de 2019 a las 11:14 a.m., a la dirección de correo electrónico [servicioalcliente@positiva.gov.co](mailto:servicioalcliente@positiva.gov.co), la accionante envió un mensaje con el asunto controversia, donde interpuso el recurso de apelación contra el dictamen de pérdida de capacidad laboral<sup>2</sup>. Asimismo, ese día a las 5:15 P.M. solicitó ante la accionada la confirmación de recibido del correo que había enviado con anterioridad.

Por su parte, la accionada manifestó que frente al dictamen de pérdida de capacidad laboral número 21073031, no se había interpuesto ningún recurso y ello ya se había informado a la accionante. Sin embargo, con ocasión de la acción de tutela revisaron con el área encargada, encontrando que verificado el back up del buzón del servicio al cliente del mes de noviembre de 2019, no ingresó correo de Olga Liliana Zuluaga, de la cuenta [olga.zuluaga@hotmail.com](mailto:olga.zuluaga@hotmail.com) y no se obtuvo registro de ingreso al correo [servicioalcliente@positiva.gov.co](mailto:servicioalcliente@positiva.gov.co).

En atención a lo indicado por la accionada, la demandante ha desplegado acciones para saber el estado de su recurso de apelación, esto es, enviando diferentes derechos de petición, los cuales han sido contestados por la demanda el 2, 24 de marzo y 17 de abril del año en curso, donde le indicaron:

1. *Que registra una enfermedad de origen profesional del 30 de agosto de 2013, con número de siniestro 312387078, con diagnostico (M654) tenosinovitis de estiloides radial de Quervain bilateral.*
2. *Notificación de la pérdida de capacidad laboral del 13,5% mediante dictamen médico laboral-DML-No. 2114781 del 5 de noviembre de 2019, notificado el 13 de noviembre de ese año, mediante oficio de salida Número 2019 11 022 033611 y guía de correspondencia Número RA204262413CO.*
3. *No encontraron requerimiento alguno por parte de la accionante.*
4. *Que la fecha máxima para haber presentado la controversia era el 27 de noviembre de 2019.*
5. *Que el dictamen médico laboral Número 2114781 del 5 de noviembre de 2019, se encuentra en firme y no procede envío a juntas.*

Si bien la accionada informó que no encontraron el correo electrónico donde la accionante interpuso el recurso de apelación, lo cierto es que probatoriamente, la accionante dejó en evidencia que sí fue enviado en término y a la dirección de correo electrónico correcta.

---

<sup>2</sup> *Captura de pantalla allegada por la accionante*



La omisión al trámite del recurso de apelación frente al dictamen de pérdida de capacidad laboral de la accionante, a futuro, podría desencadenar un menoscabo mayor en sus derechos fundamentales, ya que si bien su calificación fue expedida, la actora no se encontraba de acuerdo con esta y es por ello que ejerció su derecho a controvertir dicha decisión, es decir, manifestó su desacuerdo a través del recurso de apelación elevado el 18 de noviembre de 2019, el cual, fue enviado en término, es decir dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación del dictamen, por lo que debió ser remitido «...a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez del orden regional dentro de los cinco (5) días siguientes, cuya decisión será apelable ante la Junta Nacional de Calificación de Invalidez, la cual decidirá en un término de cinco (5) días. Contra dichas decisiones proceden las acciones legales», según el contenido del artículo 142 del Decreto 19 de 2012.

Así las cosas, se evidencia que Positiva Compañía de Seguros S.A. vulneró el derecho al debido proceso de Olga Liliana Zuluaga Zuluaga, al no tramitar el recurso de apelación contra el dictamen médico laboral-DML- Número 2114781 que calificó su pérdida de capacidad laboral, el grado de invalidez y el origen de la contingencia, pues ello impidió que la Junta Regional de Calificación de Invalidez del orden regional estudiara la inconformidad manifestada, razón por la que habrá de tutelarse el derecho en comento.

En consecuencia, se ordenará al Representante Legal de Positiva Compañía de Seguros S.A. (o quien haga sus veces) que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de este fallo, tramite el recurso de apelación contra el dictamen médico laboral-DML-No. 2114781, que fue interpuesto y enviado por Olga Liliana Zuluaga Zuluaga el 18 de noviembre de 2019, a través del correo electrónico servicioalcliente@positiva.gov.co, esto es, enviándolo al funcionario o dependencia correspondiente para que este verifique si se cumplió con el término establecido para alegar dicha inconformidad y de haberse cumplido, lo remita ante la Junta Regional de Calificación de Invalidez del orden regional, en cumplimiento al artículo 142 del Decreto 19 de 2012.

Lo anterior, contando el término con la fecha en que se notificó el dictamen en mención, es decir el 13 de noviembre de 2019 y la fecha en que el accionante envió el correo, ello es el 18 de noviembre de 2019.

Con fundamento en las anotadas argumentaciones, el Juzgado Octavo Penal del Circuito con Función de Conocimiento de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución,

### **Resuelve**

**Primero.** Tutelar el derecho fundamental al debido proceso de Olga Liliana Zuluaga Zuluaga.



**Segundo.** Ordenar al Representante Legal de Positiva Compañía de Seguros S.A. (o quien haga sus veces) que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de este fallo, tramite el recurso de apelación contra el dictamen médico laboral-DML-No. 2114781, que fue interpuesto y enviado por Olga Liliana Zuluaga Zuluaga el 18 de noviembre de 2019, a través del correo electrónico [servicioalcliente@positiva.gov.co](mailto:servicioalcliente@positiva.gov.co), esto es, enviándolo al funcionario o dependencia correspondiente para que este verifique si se cumplió con el término establecido para alegar dicha inconformidad y de haberse cumplido, lo remita ante la Junta Regional de Calificación de Invalidez del orden regional, en cumplimiento al artículo 142 del Decreto 19 de 2012.

Lo anterior, contando el término con la fecha en que se notificó el dictamen en mención, es decir el 13 de noviembre de 2019 y la fecha en que el accionante envió el correo, ello es el 18 de noviembre de 2019.

**Tercero.** Ordenar al Coordinador de la Oficina de Apoyo Judicial del Complejo Judicial de Paloquemao (o quien haga sus veces) que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de este fallo, adopte las medidas necesarias para que se haga seguimiento al curso del correo electrónico de fecha 22 de abril hogaño, mediante el cual remitieron la acción de tutela interpuesta por Olga Liliana Zuluaga Zuluaga a este Juzgado. Asimismo, deberán enviar los informes de las medidas y acciones tomadas frente al caso.

**Cuarto.** Notificar el presente fallo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**Quinto.** De no ser impugnado, remitir el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

### **Notifíquese y Cúmplase**

**Carlos Eduardo Velásquez Rodríguez**  
**Juez**

C.I.O.A.

Por las condiciones de salubridad, este documento se publica sin firma, y estará en el sitio web de la Rama Judicial, su original estará a disposición de las partes una vez cesen las condiciones especiales que afectan el territorio nacional.