

EJÉRCITO NACIONAL



DIRECCION DE SANIDAD

Circular

522536
No.

MD-CG-CE-JEM-JEDEH-DISAN-1.5

Bogotá D.C. **04 AGO. 2009**

Señores

COMANDANTES DE DIVISIÓN, COMANDANTES DE BRIGADA, COMANDANTES DE UNIDADES TÁCTICAS, JEFES DE ESTABLECIMIENTOS DE SANIDAD MILITAR, SUBDIRECCIONES DISAN, JEFES SECCIONES DE MEDICINA LABORAL DIVISIONARIAS, SECCIONES DISAN.

ASUNTO: CUMPLIMIENTO FALLOS DE TUTELA, PETICIONES, QUEJAS

Teniendo en cuenta que se han venido incrementando las acciones de tutela en contra de la Fuerza, originadas por la no respuesta oportuna a las peticiones y solicitudes de servicios médicos, entrega de medicamentos, asignaciones de citas, entre otros, con la presente se emiten las siguientes instrucciones de obligatorio cumplimiento, así:

1. Cuando se reciba el auto admisorio de la demanda de tutela y el incidente de desacato condenando a la entidad, de inmediato se deben adelantar las acciones pertinentes y darle cumplimiento en el mínimo tiempo posible, sin dilaciones de ningún tipo(es decir prestar el servicio de salud, asignar la cita médica, suministrar el medicamento, etc) sin condicionamiento alguno.
2. Si el amparo de tutela involucra la atención integral en salud, se deben adelantar las acciones que sean necesarias para dar al tutelante las citas médicas que se ordenan, suministrar el medicamento, etc, con la mayor

"2009 AÑO DE LA CONSOLIDACION DEL RESPETO POR LOS DERECHOS HUMANOS"

Kra 7ª No.52-48 PBX: 3470200 TELEFAX 5725190-3483406

Microondas 2267-2061-3006

Página WEB: www.disanejercito.mil.co Bogotá Colombia.

celeridad, prontitud y oportunidad, de tal forma que se cumpla lo dispuesto por el juez de tutela dentro de los plazos otorgados por el despacho judicial. La persona encargada de este trámite, una vez realizado por los medios más expeditos posibles, debe informar inmediatamente de su cumplimiento a la Sección Jurídica, anexando copia de los soportes y de las actuaciones, dentro del término legal otorgado para que el abogado que sustancia el proceso pueda dar respuesta oportuna informando del cumplimiento al juzgado o tribunal respectivo. Lo indicado sin perjuicio de la impugnación a al fallo de primera instancia que deberá realizarse a los 3 días hábiles siguientes a la notificación con los debidos fundamentos jurídicos y técnicos que permitan desvirtuar el fallo.

3. Si el Juez dispone en el amparo de tutela el suministro de medicamentos procedimientos quirúrgicos, entrega de insumos o elementos, citas médicas, u otra obligación, su entrega o prestación no debe estar supeditada a procedimiento alguno por parte de Comités, etc, y debe efectuarse dentro del término otorgado por el Despacho Judicial respectivo, respecto de lo cual se debe informar inmediatamente a la Sección Jurídica, anexando copia de los soportes y de las actuaciones, dentro del término legal otorgado para que esta pueda emitir la respuesta correspondiente al despacho judicial.
4. Se debe tener en cuenta que los términos en el proceso de la admisión de la demanda de tutela hasta su total cumplimiento, **son perentorios**, es decir **no son prorrogables** y no dan espera; su incumplimiento acarrea las sanciones de Ley para los funcionarios que incurran en omisión de este deber legal.
5. Cuando físicamente y con razones justificadas sea imposible cumplir el fallo en el plazo ordenado por el Juez, la oficina responsable debe informar a la Sección Jurídica, para que ésta informe al Juez de Tutela, sin perjuicio que se continúe con la misma celeridad el trámite del cumplimiento del fallo de tutela o incidente de desacato.
6. Una vez se reciba el auto admisorio y el fallo de tutela, debe por todos los medios posibles y pertinentes, cumplirse emitiendo respuestas de fondo evitando que el caso se convierta en incidente de desacato.
7. Cuando se trate del cumplimiento de un fallo de tutela o incidente, Las personas responsables de asignar las citas médicas deben por todos los medios adecuar o reprogramar las agendas con los pacientes, acudir a la

red externa contratada o al Apoyo de otros Establecimientos de Sanidad que cuenten con la especialidad y coordinar con los especialistas esta prestación, de tal forma que dichas citas **se asignen de inmediato** e informar de su cumplimiento a la Sección Jurídica respectiva; de igual forma cuando exista incumplimiento por parte del tutelante a las citas o servicios o retiro de medicamentos, etc, se deberá informar a dicha Sección, con el fin de informar al despacho judicial correspondiente.

8. Cuando se trate de la consecución o trámites con el Hospital Militar o la red externa contratada para prestar un servicio ordenado por el juez de tutela, los Jefes de Establecimiento o Área Asistencial de la DISAN, según sea el caso, deben efectuar las coordinaciones pertinentes para que las citas sean otorgadas al tutelante dentro de los plazos ordenados por el Juez e informar a la Sección Jurídica sobre el cumplimiento, para que se informe en la respuesta al juez de tutela.
9. Las Áreas Administrativas y de Presupuesto deben dar prelación para la asignación o disposición de recursos, logística necesaria, mensajería, pasajes, alojamiento, etc, para el cumplimiento de los fallos de tutelas.
10. Si el fallo es directamente para que sea cumplido por un Establecimiento de Sanidad, la Sección Jurídica debe enviarlo directamente al mismo para que se le de cumplimiento de manera expedita y este reportar o informar de lo actuado y del cumplimiento dentro del término a dicha Sección, para que esta responda al juez competente.
11. Los Jefes de Establecimiento y Oficinas de atención al usuario deben velar porque por parte de los funcionarios, personal asistencial y administrativo, se de un trato cordial, cortés, cálido y humanizado a los usuarios de los servicios, desde su ingreso al Establecimiento de Sanidad hasta su retiro, escuchándolos y brindándoles las orientaciones que sean del caso, por cuanto el buen trato que se brinde a los usuarios evitará en gran parte el origen de las quejas, peticiones y tutelas contra la Fuerza, lo que además conllevará a la reducción de desgastes administrativos y costos innecesarios.
12. Siempre se debe brindar solución de fondo procurando erradicar de raíz y de inmediato los hechos que originan las solicitudes, peticiones o quejas que presenten los usuarios, de tal forma que eviten futuras demandas contra la entidad, por situaciones o actuaciones que se hubieran podido resolver o subsanar ante el primer requerimiento, solicitud o consulta.

13. Se recuerda que el trámite para resolver los derechos de petición y las quejas, es dentro de los 15 días hábiles contados a partir del día siguiente en que el documento es registrado en la Unidad en la Sección de Correspondencia.
14. Las respuestas que se proyecten de las solicitudes, quejas y peticiones deben guardar la prudencia, no deben ser superfluas o con respuestas vagas para salir del paso, estas deben contener una solución efectiva, y elaborarse dentro de los 15 días hábiles al recibo en registro en correspondencia, no sobre el tiempo o ya vencido este término.
15. Cuando una Sección deba coadyuvar a la respuesta de un derecho de petición, la redacción y técnica jurídica debe ser apoyada y asesorada por la Jefatura de la Sección Jurídica respectiva. No se admitirá una respuesta irregular por desconocimiento de la metodología jurídica para responder.
16. Las Oficinas de atención al usuario serán las encargadas de consolidar las estadísticas por tema de los casos que originen quejas, peticiones o tutelas, para lo cual las diferentes secciones o dependencias respectivas deberán permanentemente mantener retroalimentación con dichas Oficinas, reportando la información correspondiente en el formato anexo cuyo diligenciamiento y envío mensual a la Sección de Garantía de Calidad, es de obligatorio cumplimiento.
17. Las quejas y peticiones que se recepcionen en las Oficinas de Atención al usuario serán tramitadas directamente a través de las mismas dentro de los términos, con el apoyo y asesoría de las demás áreas o dependencias comprometidas o relacionadas con el asunto a resolver.
18. Con relación a las Secciones de Medicina Laboral de las Divisiones y la Sección de Medicina Laboral de la Dirección de Sanidad que expiden órdenes para concepto médico, deben prever lo necesario y hacer las coordinaciones con las áreas correspondientes, para que los exámenes correspondientes sean realizados por parte de los Establecimientos de Sanidad y sus especialistas de manera prioritaria y remitirlos en el menor tiempo posible a la oficina de origen.

Lo anterior minimizaría las quejas, peticiones y demandas de tutela, lo que a su vez reduciría costos y desgastes administrativos innecesarios para la institución, teniendo en cuenta que mientras no se resuelva de manera

"2009 AÑO DE LA CONSOLIDACION DEL RESPETO POR LOS DERECHOS HUMANOS"

Kra 7ª No.52-48 PBX: 3470200 TELEFAX 5725190-3483406

Microondas 2267-2061-3006

Página WEB: www.disanejercito.mil.co Bogotá Colombia.

definitiva la situación de sanidad al recurrente, se deben prestar los correspondientes servicios médico asistenciales, quirúrgicos y farmacéuticos, entre otros.

19. Las Secciones de registro de correspondencia de la Dirección de Sanidad, de los Establecimientos de Sanidad y/o de cada una de las dependencias comprometidas, una vez recibido el documento de petición o tutela incluidos incidentes de desacato, deben dar trámite inmediato a la Sección Jurídica quien procederá en lo competente, teniendo en cuenta que los plazos inician a correr a partir de la fecha y hora de registro de recibo del documento respectivo.
20. Con relación al trámite de correspondencia o envió o entrega de documentos inherentes a quejas, peticiones o tutelas, no se admitirá como excusa la falta de sobres, planillas, estiker de empresa de correos, estafeta, etc, teniendo en cuenta que deben quedar entregados dentro del término, por lo cual de ser necesario deben ser apoyados por las Áreas Administrativas y de Presupuesto.
21. No se admitirá como excusa en la respuesta de la petición, queja o tutela, no prestar el servicio por falta de presupuesto, por lo cual las Áreas Administrativas y de Presupuesto deben hacer las provisiones necesarias para este tipo de casos.
22. Cuando las tutelas o incidentes sean tramitados en las Unidades Tácticas contra los Establecimientos de Sanidad, se deberá enviar copia de la respuesta y cumplimiento a esta Dirección de Sanidad – Sección Jurídica, para el respectivo control.
23. La Sección Jurídica y Establecimientos de Sanidad, deberán mantener una base de datos consolidada actualizada de todos los procesos de tutela que contenga los siguientes parámetros: fecha de Ingreso, Unidad de Origen, Número de consecutivo, despacho Judicial que conoce el caso, asunto, demandante, demandado, nombre del abogado que lleva el caso, actuaciones adelantadas y fechas, dependencias y funcionarios responsables en cada una, estado actual con las razones debidamente sustentadas y observaciones; la cual debe ser permanente retroalimentada por el funcionario que se designe para el efecto y efectuar el seguimiento respectivo. (Según formato anexo).

De igual forma, los Establecimientos de Sanidad y Secciones de Medicina Laboral Divisionarias, deberán enviar bajo los mismos parámetros, a la Sección Jurídica de esta Dirección de Sanidad, la información consolidada de sus tutelas, con el fin de que esta haga monitoreo y tenga estadísticas actualizadas a nivel nacional.

Atentamente,

1015 AM - 5
Mayor General LUIS ALBERTO ARDILA SILVA
Segundo Comandante y JEMC Ejército Nacional

Aprueba: **Brigadier General JAVIER ANTONIO FERNANDEZ LEAL**
Jefe de Desarrollo Humano Ejército Nacional

Revisó y Vo.Bo: **Coronel JORGE ENRIQUE MALDONADO ESCOBAR**
Director de Sanidad Ejército

Revisó: **Coronel ALEXANDER CARMONA MENDIETA**
Subdirector Administrativo y Financiero DISAN

Revisó: **Teniente Coronel CARLOS HERNANDO VARGAS ORDOÑEZ**
Subdirector Médico y Asistencial DISAN

Revisó: **Coronel GLORIA AMANDA CASTILLA GÓMEZ**
Jefe Sección Jurídica DISAN

Proyectó: **Doctora JANETH BORDA DURÁN**
Profesional Especializado (Asesora Jurídica GESCAL-DISAN)

"2009 AÑO DE LA CONSOLIDACION DEL RESPETO POR LOS DERECHOS HUMANOS"

Kra 7ª No.52-48 PBX: 3470200 TELEFAX 5725190-3483406
Microondas 2267-2061-3006

Página WEB: www.disanejercito.mil.co Bogotá Colombia.