

## RESOLUCIÓN SG 196

“Por la cual se imparten instrucciones en materia de ampliación de términos para atender derechos de petición, quejas y reclamos y suspensión de actuaciones administrativas.  
Decreto Legislativo Número 491 de 2020”

Mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional por el término de treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo coronavirus COVID-19. (De la lectura se cuenta con días hábiles de acuerdo con el artículo 62 del régimen político y municipal.)

En virtud de esta declaración de emergencia se han dictado una serie de medidas, entre ellas, las consagradas en el Decreto Legislativo Número 491 de 2020, específicamente, medidas para ampliar o suspender los términos cuando el servicio no se pueda prestar de forma presencial o virtual, lo anterior, sin afectar derechos fundamentales ni servicios públicos esenciales.

En el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo se señala que, salvo norma legal especial, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción y que estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Teniendo en cuenta que los términos establecidos en el precitado artículo resultan insuficientes dadas las medidas de aislamiento social tomadas por el Gobierno Nacional en el marco de los hechos que dieron lugar a la Emergencia Económica, Social y Ecológica, en el artículo 5 del Decreto Legislativo Número 491 de 2020, se dispuso la ampliación de términos para atender las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020.



# POSITIVA

COMPañÍA DE SEGUROS

Que, en mérito de lo expuesto,

## RESUELVE

**Artículo 1. Ámbito de aplicación.** La presente resolución se aplica de manera directa a todos los funcionarios de Positiva Compañía de Seguros S.A. [en adelante LA COMPAÑÍA]

“Durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, la presente resolución se aplicará a las peticiones en curso o que se radiquen ante LA COMPAÑÍA y a los trámites y actuaciones administrativas señaladas expresamente en ella”.

Será publicada y difundida en los canales virtuales que para los efectos tiene dispuestos LA COMPAÑÍA, puesto que la misma tiene incidencia indirecta en los trabajadores afiliados a nuestra ARL, así como a los interesados que demuestren un interés jurídico propio, frente a las diversas actuaciones administrativas llevadas a cabo ante Positiva Compañía de Seguros S.A.

**Artículo 2. Ampliación de términos para atender las peticiones.** Salvo norma especial, toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, y estará sometida a término especial, la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, se debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.*

Para contar los términos, de la lectura anterior se tiene en cuenta que son días hábiles de conformidad con el artículo 62 del Régimen Político y Municipal.

En virtud de lo anterior, los directivos de Positiva Compañía de Seguros, de acuerdo con las funciones del área a su cargo, deberán tener en cuenta la ampliación de los términos determinada en el artículo 5 del Decreto Legislativo Número 491 de 2020 y replicada en este artículo, garantizando en todo momento, que los derechos de petición radicados en la entidad sean respondidos de fondo, de manera pronta, oportuna y dentro de los términos señalados.



**Artículo 3. Notificación vía correo electrónico.** Las Juntas Calificadoras de Invalidez, se encuentran facultadas vía correo electrónico, para notificar dictámenes e interposición de recursos a las partes que así lo autoricen, para ello deben disponer de un correo electrónico institucional, previendo solicitar la autorización de la parte interesada y guardando en alguna bitácora de sistema que permita llevar la trazabilidad del proceso. Lo anterior en aplicación de la analogía para esta notificación, según lo consagra el artículo 291 del Código General del Proceso, en vigencia de estas medidas extraordinarias.

La notificación de los oficios de reconocimiento de prestaciones económicas, asistenciales, periódicas y las reclamaciones de vida se llevarán a cabo a través de los canales de comunicación electrónica establecidos por los procesos.

**Parágrafo.** Para todos los efectos, el solo correo electrónico es respuesta oficial de la compañía de manera transitoria y hasta tanto la Compañía establezca en funcionamiento el correo electrónico certificado.

**Artículo 4. Notificación de Dictamen de Determinación Origen Juntas y Entidades del Sistema Seguridad Social Integral y Partes Interesadas.** De conformidad con lo dispuesto por el artículo 16 de la Ley 1562 de 2012, el artículo 142 del Decreto Ley 019 de 2012, contenido en el Decreto 1352 de 2013, *“...Corresponde al Instituto de Seguros Sociales, Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones), a las Administradoras de Riesgos Profesionales (ARP), a las Compañías de Seguros que asuman el riesgo de invalidez y muerte, y a las Entidades Promotoras de Salud (EPS), determinar en una primera oportunidad el origen de las contingencias, cuyo término de inconformidad de interposición de recurso es de (10) días hábiles.* En consecuencia, no se suspenderá este proceso administrativo, siempre y cuando se haya solicitado autorización de notificación a las partes interesadas a su correo electrónico.

**Parágrafo 1.** No se solicitará autorización para notificación al correo electrónico a las entidades del Sistema que se encuentren prestando el servicio y funcionado en modalidad de trabajo en casa o teletrabajo o con aquellas con las cuales ya se ha tenido contacto previo.

**Parágrafo 2.** Deberán seguir manejando los términos legales con los que trabaja LA COMPAÑÍA al interior de la Gerencia Médica dentro del proceso de reporte y comprobación de derechos, a excepción del término de respuesta directa al usuario.

**Artículo 5. Determinación de Pérdida de Capacidad Laboral.** Queda suspendido el proceso de notificación, hasta tanto sea superada la emergencia Económica, Social y Ecológica declarada por el Gobierno Nacional.

**Artículo 6. Revisiones de Puesto de Trabajo.** Queda suspendido el proceso en mención, hasta tanto sea superada la emergencia Económica, Social y Ecológica declarada por el Gobierno Nacional, toda vez que la actual situación de estado de emergencia nos imposibilita el desplazamiento hasta el entorno laboral del trabajador.



# POSITIVA

COMPANÍA DE SEGUROS

**Artículo 7. Solicitud de Expedientes.** No será suspendido el proceso de remisión de expediente a las Juntas de Calificación de Invalidez que se encuentren prestando el servicio. En todo caso, se garantizará la remisión del expediente por parte del personal asignado por LA COMPAÑÍA para su gestión a través de los correos electrónicos definidos por ésta.

Cuando se trate de la remisión de un expediente administrativo con la finalidad de atender una petición de un tercero o autoridad judicial, se solicitará a SUPPLA la digitalización de la documentación con la que cuente LA COMPAÑÍA.

**Artículo 8. Reconocimiento de Prestaciones Económicas, Asistenciales y Reclamaciones de Siniestros de Vida.** No será suspendido el proceso de reconocimiento de prestaciones económicas (incapacidades temporales, indemnización por incapacidad permanente parcial y auxilio funerario), asistenciales (cuentas médicas y reembolsos) y reclamaciones de siniestros de vida. Los pagos de estas prestaciones se garantizarán hasta tanto se cuente con la información recibida a través de los correos electrónicos dispuestos para este propósito.

El pago de las prestaciones económicas y asistenciales se efectuarán dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.

El pago de las reclamaciones de los siniestros de vida se llevará a cabo en el término contemplado en el Código de Comercio (30 días) para todas las pólizas, incluidas las de aquellos tomadores con las que LA COMPAÑÍA tiene acuerdos comerciales.

**Artículo 9. Diferenciación de Solicitudes.** La Compañía garantiza que nuestro equipo receptor, distinguirá, categorizará el objeto de cualquier solicitud, a manera de proceder a contar con el término establecido de respuesta para cada una. De no ser plausible el contenido de la solicitud del afiliado o de la parte interesada, se dará respuesta solicitando aclaración dentro de un término no superior a los treinta (10) días siguientes a su recepción.

**Artículo 10. Reconocimiento y pago en materia pensional.** Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social para el reconocimiento en materia pensional y en aquellos casos en los que la normativa aplicable exija documento original o copia auténtica, bastará con la remisión de la copia simple de los documentos por vía electrónica. En todo caso, una vez superada la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social el solicitante dispondrá de un término de tres (3) meses para allegar la documentación en los términos establecidos en las normas que regulan la materia.

**Artículo 11. Radicación de trámites.** Todos los trámites deberán ser radicados a través de los canales virtuales dispuestos, incluyendo correo electrónico; la firma de usuario y autorización de datos sensibles podrá imponerse a través de medios mecánicos, certificados o impresos.



Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, teniendo en cuenta las condiciones excepcionales de tiempo, modo y lugar de algunos solicitantes de prestaciones asistenciales, económicas y de reclamaciones de vida, la imposición de la rúbrica puede ser de imposible cumplimiento, por lo que de manera excepcional podrán aceptarse algunos trámites sin el cumplimiento de este requisito.

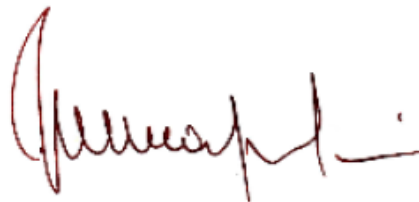
Aquellos peticionarios que no suscribieron sus comunicaciones, podrán ser objeto de posteriores peticiones especiales por parte de LA COMPAÑÍA, en las que se les exija el lleno de tal formalidad. Lo que de manera inequívoca aprobará el peticionario, previo a la remisión de la comunicación que no cumple el mencionado requisito, una vez se restablezca y se decrete el levantamiento del aislamiento.

**Artículo 12. Publicación.** La presente resolución será publicada y difundida en los canales virtuales que para los efectos tiene dispuestos LA COMPAÑÍA, puesto que la misma tiene incidencia indirecta en los trabajadores afiliados a nuestra ARL, así como a las partes que demuestren un interés jurídico propio, frente a las diversas actuaciones administrativas llevadas a cabo ante LA COMPAÑÍA.

**Artículo 13. Vigencia.** Estas disposiciones son aplicables a partir de la fecha de su publicación y hasta el 30 de mayo de 2020, o una vez el gobierno nacional dé por superada la emergencia Económica, Social y Ecológica.

## COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá a los 07 días del mes de abril de 2020



**FRANCISCO MANUEL SALAZAR GÓMEZ**  
Presidente  
Positiva Compañía de Seguros

Proyectó: William Alexander Rivera – Profesional Universitario  
Revisó: Luisa Fernanda Cabrejo – Gerente Jurídica  
Aprobó: Eduardo Hofmann Pinilla – Secretario General y Jurídico.