



Respuesta Tutela Medicalsoft

Desde Taslyng Arria <soporte@medicalsoft.ai>

Fecha Mié 12/02/2025 6:22 PM

Para Juzgado 40 Pequeñas Causas Competencia Múltiple - Bogotá - Bogotá D.C.
<j40pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co>

📎 1 archivo adjunto (2 MB)

Respuesta derecho de petición (1).pdf;

Muy Buen Dia . Sres.

JUZGADO JUZGADO 40 PEQ CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE - B

E. S. D.

REF: ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE: LINA BIBIANA PEÑA CIFUENTES

ACCIONADO: MEDICALSOFT

Se Adjunta Documento en Tutela presentada.

Muchas Gracias De Antemano.

AL JUZGADO JUZGADO 40 PEQ CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE - B

E. S. D.

REF: ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE: LINA BIBIANA PEÑA CIFUENTES

ACCIONADO: MEDICALSOFT

HARINSON SMITH ARRIETA MONTES, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.102.843.597 expedida en SINCELEJO,, actuando en calidad de representante legal de MONAROS S.A.S, sociedad legalmente constituida, con NIT 901.841.973-8, y con domicilio principal en CL 71 SUR 35 340, respetuosamente me permite dar contestación a la acción de tutela de la referencia, en los siguientes términos:

I. OPOSICIÓN A LAS PRETENSIONES

Me opongo a todas y cada una de las pretensiones de la accionante, por carecer de fundamento fáctico y jurídico, como se demostrará a continuación.

II. PRONUNCIAMIENTO SOBRE LOS HECHOS

A. RESPECTO AL PRIMER HECHO:

Es cierto que la accionante presentó un derecho de petición el 23 de diciembre de 2024. Sin embargo, es fundamental aclarar que, contrario a lo afirmado por la accionante, MEDICAL SOFT SÍ DIO RESPUESTA OPORTUNA Y DE FONDO a los requerimientos planteados en el derecho de petición en diferentes reuniones de seguimiento con el cliente.

Se anexa como prueba:

Anexo 1: Copia de las comunicaciones electrónicas (correos electrónicos y mensajes de WhatsApp) intercambiadas entre la accionante y el personal de soporte técnico de **MEDICALSOFT**, donde se evidencia la atención y seguimiento a sus solicitudes.

Se puede verificar que se le dieron varias capacitaciones, que se le pidió información como TXT de errores y demás que de forma tardía fueron entregados por la Dra

Anexo 2: Copia de registro de actividades de soporte técnico, donde se detallan las intervenciones realizadas para atender los requerimientos de la accionante.

Aclaraciones importantes:

Se demuestran las múltiples formas en como se intentó comunicar y dar solución a lo solicitado

Se aclara que el error en la generación de los **RIPS** no es atribuible al software, sino a errores en el diligenciamiento de la información por parte de la accionante y su personal, lo cual es ajeno a la responsabilidad de **MEDICALSOFT**.

Se destaca que, a pesar de no ser responsabilidad de **MEDICALSOFT**, se ha brindado asistencia técnica excepcional a la accionante, incluso realizando correcciones manuales de datos para que estos puedan ser presentados, paciente por paciente.

Se pone en evidencia que la accionante reportó problemas de lentitud en el sistema, los cuales fueron atendidos y se debieron a intermitencias temporales del servicio, ya resueltas.

B. RESPECTO AL SEGUNDO HECHO:

Se reitera que **MEDICALSOFT SÍ DIO RESPUESTA** al derecho de petición. La afirmación de la accionante es falsa y busca inducir a error al juez debido a que en todo momento hemos respondido por diferentes canales a las peticiones del cliente con el fin de ayudarle a subsanar sus problemas con los RIPS, tenemos más de 500 clientes y clínicas en el país que cumplen con esta responsabilidad sin novedad alguna, la responsabilidad de diligenciar la información de los RIPS es netamente del profesional no del sistema.

III. FUNDAMENTOS DE DERECHO Y ARGUMENTOS DE DEFENSA

Inexistencia de vulneración del derecho de petición: El derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, implica una respuesta oportuna, clara, precisa y de fondo. **MEDICALSOFT** cumplió con todos estos requisitos, como se evidencia en las pruebas anexas. No se trata de una simple respuesta formal, sino de una atención real y efectiva a las solicitudes de la accionante.

Ausencia del nexo causal: No existe un nexo causal. Es la accionante quien no diligencia los datos de la forma correcta para que esta pueda ser procesada de forma correcta, nosotros como empresa, brindamos las herramientas y capacitaciones para que esto no suceda, sin embargo la dra omite procesos e ingresa de forma errada.

Cumplimiento contractual y deber de debida diligencia: **MEDICALSOFT** ha cumplido a cabalidad con sus obligaciones contractuales, suministrando el software y brindando el soporte técnico acordado. La empresa ha actuado con la debida diligencia, atendiendo las solicitudes de la accionante de manera oportuna y buscando soluciones a sus inconvenientes.

Principio de buena fe: **MEDICALSOFT** ha actuado en todo momento de buena fe, colaborando con la accionante y brindándole asistencia técnica, incluso más allá de sus obligaciones contractuales.

IV. PRUEBAS

Además de los anexos mencionados, solicito se tengan como pruebas:

Documentales:

1. Copia del contrato de licenciamiento de software suscrito entre las partes.
2. Cualquier otro documento que demuestre la relación contractual y las obligaciones de las partes.

3. Evidencia de reuniones de seguimiento, tickets y conversaciones tenidas con el accionante

Acciones:

Acción	Nota	Fecha
○ capacitacion	CONVERSATORIO DE RIPS	2024-12-26, 05:12:20
▲ Demostracion Finalizada	ReuniÃ³n para explicar el llenado y la generaciÃ³n de reporte de rips	2024-07-23, 04:07:06
▲ Demostracion Finalizada	Se le explico la parte administrativa a las asistentes, crear pacientes, registro de citas. Todo quedo claro. Dijeron que cualquier duda o inquietud comentan.	2024-07-23, 04:07:05
○ capacitacion	CAPACITACIÃ“N RIPS	2024-07-22, 04:07:14
○ capacitacion	CAPACITACIÃ“N POR PRIMERA VEZ	2024-07-22, 04:07:21
○ capacitacion	CAPACITACIÃ“N RIPS	2024-07-17, 01:07:32
▲ Demostracion Finalizada	Se explicaron dudas referentes al modulo de facturaciÃ³n, asi como el manejo de rips	2024-06-26, 07:06:02
○ capacitacion	CapacitaciÃ³n facturaciÃ³n y rips	2024-06-25, 11:06:26
○ capacitacion	CapacitaciÃ³n facturaciÃ³n y rips	2024-06-20, 07:06:52

Fecha-Hora	asesor	estado	Telefonp	Motivo Consulta
2024-04-18-14:30	Arturo S	2	573115923924	TEMA RIPS
2024-06-24-10:00	Arturo S	4	573115923924	CapacitaciÃ³n facturaciÃ³n y rips
2024-06-26-15:30	Arturo S	3	573115923924	CapacitaciÃ³n facturaciÃ³n y rips
2024-07-18-14:00	Arturo S	1	573115923924	CAPACITACIÃ“N RIPS
2024-07-23-14:00	Arturo S	3	573115923924	CAPACITACIÃ“N RIPS
2024-07-23-15:00	Jairo	3	573115923924	CAPACITACIÃ“N POR PRIMERA VEZ
2024-12-27-16:00	Arturo S	1	573115923924	CONVERSATORIO DE RIPS

- En reuniones con respecto al tema de rips, se ha validado la informaciÃ³n que se ha ingresado en el apartado de llenado de rips, y se ha notado que en algunos casos es informaciÃ³n que se llena por parte del doctor
- En la secretaria de salud tenÃían el cÃ³digo de prestador de servicio de una manera a la que habÃían indicado para agregar en medical
- En algunos casos la informaciÃ³n que llenan con los pacientes, se ingresa mal como el tipo de documento, departamento, ciudad. AsÃ­ como la causa externa y finalidad de la consulta que se ingresa al momento de llenar los rips

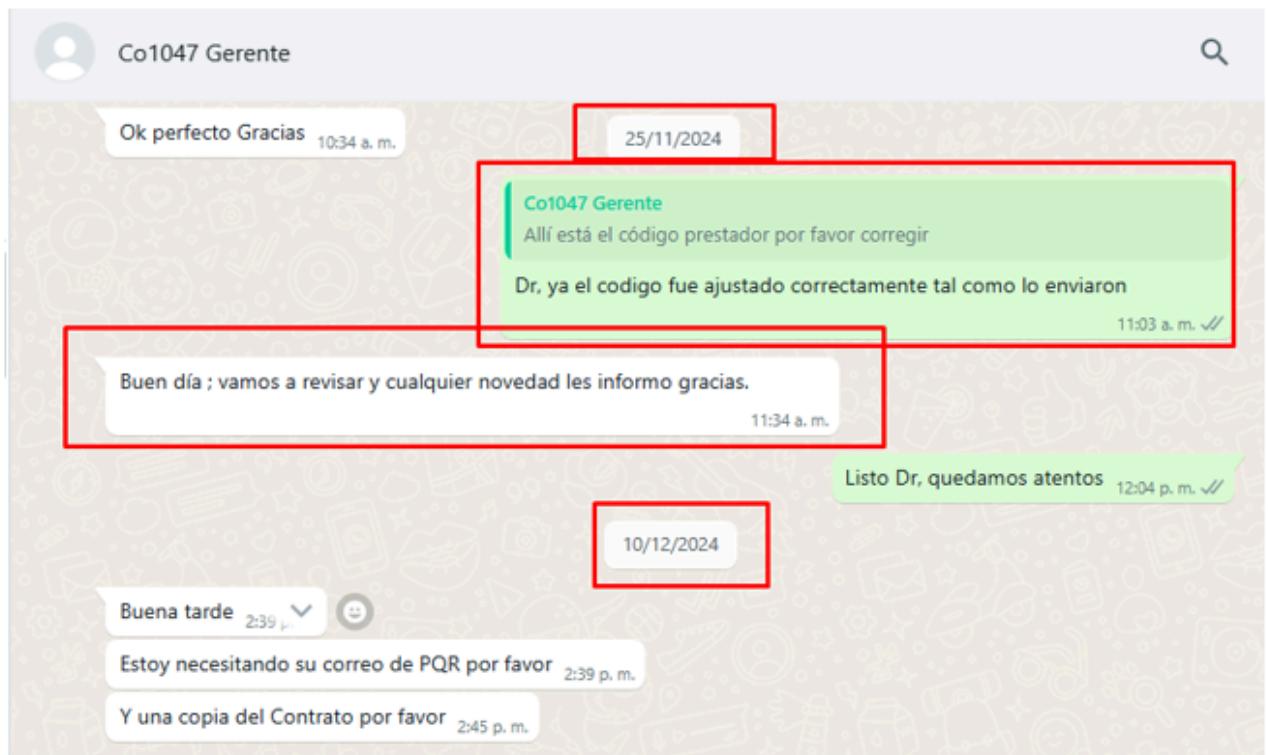
LINK REUNION 27/12/2024

https://drive.google.com/file/d/1mK0_jDaBfHKqa8jjUPLz94uu8pjIM1v2/view

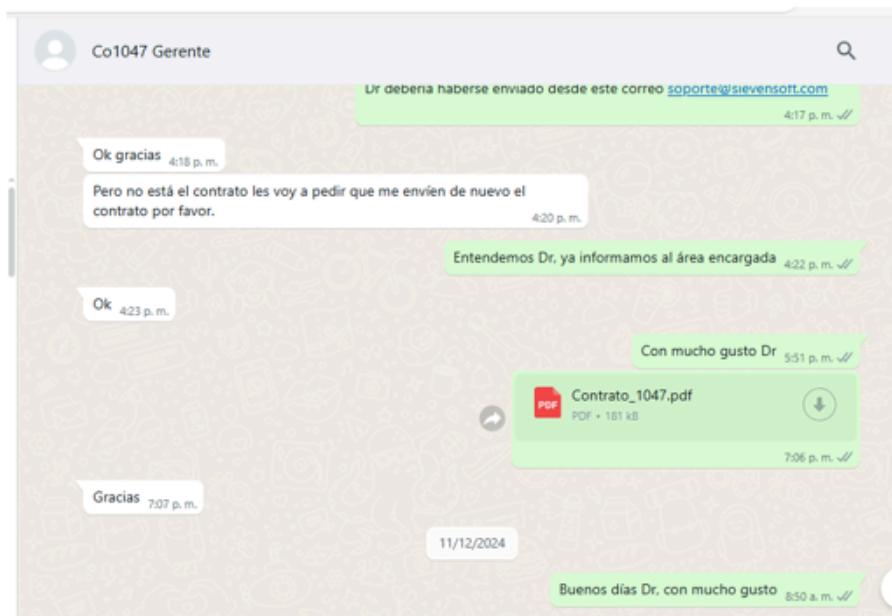
Contrato De Servicio

https://drive.google.com/file/d/1Nlcby65gAsHHOFTfPlsp1Ar40dt5lCeb/view?usp=drive_link

Para la Fecha del 25/11/2024 se entrego el Requerimiento de prestador de Servicio y quedaron verificar y hasta el Dia 10/12/2024 nos escribieron nuevamente solo solicitando los correos.



Mismo dia solicitaron el Contrato de Compra y se envio en mismo 10/12/2024 y hasta el dia 24/01/2024 se comunicaron Nuevamente indicando que requerían respuesta de un Derecho de Petición enviado el 23/12/2024.





Co1047 Lina

△ Soporte Cerrar detalles

Dec 17 2024, 11:09 AM

Después de año y medio NUNCA he podido reportar rips

Dec 17 2024, 11:10 AM

Dra muy buen día, espero se encuentre bien.

Dra es tan amable nos confirma su cod de prestador es este
110011591701 ¿correcto?Es tan amable nos puede regalar el txt del reporte que esta dando
el error para saber que paciente es y ajustarlo

Dec 17 2024, 12:24 PM ✓

Hola mi doc, quedaste renovada hasta
2025

CONSULTA - PRESTADOR
Si necesita algún dato, digálelo para tener más información en consulta, da la muestra de ello en **Mensaje** para que haga los cambios.

Prestador que tiene por nombre la **CONSULTA** en el **Padrón Básico de Prestadores** de la Junta de Salud - XEPJ.

PRESTADORES	3000	3000-0003	CAPACIDAD	001000000000000000000000
DNI	3000	3000-0003	TIPO DE PERSONA	000000000000000000000000
Nombre del Prestador	CONSULTA	3000-0003	TIPO DE PERSONA	000000000000000000000000
Apellido del Presidente	ZARZUELA	3000-0003	TIPO DE PERSONA	000000000000000000000000
Dirección del Presidente	Calle 11 No. 100-100 Centro, Bogotá	3000-0003	TIPO DE PERSONA	000000000000000000000000
Código Postal	11000	3000-0003	TIPO DE PERSONA	000000000000000000000000
Teléfono Oficina	3000-0003	3000-0003	TIPO DE PERSONA	000000000000000000000000
Teléfono Celular	3000-0003	3000-0003	TIPO DE PERSONA	000000000000000000000000
E-mail Oficina	3000-0003	3000-0003	TIPO DE PERSONA	000000000000000000000000
E-mail Celular	3000-0003	3000-0003	TIPO DE PERSONA	000000000000000000000000
Propietario Legal	3000-0003	3000-0003	TIPO DE PERSONA	000000000000000000000000
Final destino Prestador	3000-0003	3000-0003	TIPO DE PERSONA	000000000000000000000000
Fecha de ingreso	3000-0003	3000-0003	TIPO DE PERSONA	000000000000000000000000

Dec 17 2024, 12:27 PM



Co1047 Lina

△ Soporte Cerrar detalles

CONSULTA - PRESTADOR
Si necesita algún dato, digálelo para tener más información en consulta, da la muestra de ello en **Mensaje** para que haga los cambios.

Prestador que tiene por nombre la **CONSULTA** en el **Padrón Básico de Prestadores** de la Junta de Salud - XEPJ.

Dec 17 2024, 12:27 PM

Es tan amable nos puede regalar el txt

Dec 17 2024, 12:29 PM ✓



Mensaje de imagen

falta por ajustar los que se muestran con error 15 doctora

Dec 17 2024, 12:30 PM ✓

El error es debido a que la causa externa que agregaron no
correspondía en relación con el tipo de consulta, por favor nos
envíe el reporte de la fecha para modificar los valores al paciente
en el cual se le ingresó esa información.

Dec 17 2024, 12:30 PM ✓



Co1047 Lina
Soporte Cerrar detalles

correo: gerencia@medicalsoft.ai
Dec 23 2024, 5:51 PM ✓

Gracias
Dec 23 2024, 5:51 PM

Es tan amable nos puede regalar el txt
Con respecto a los rips doctora quedamos al pendiente de esta información que le solicitamos para revisarlo a mas detalle
Dec 23 2024, 5:53 PM ✓

Gracias
Con todo gusto
Dec 23 2024, 5:53 PM ✓

Buenas tardes Dra Lina, puede hacer el envio del documento a e...
nos regala una copia al correo: soporte@medicalsoft.ai por favor doctora
Dec 23 2024, 5:59 PM ✓

gracias!!!
Dec 23 2024, 5:59 PM ✓

Co1047 Lina
Soporte Cerrar detalles

Dec 26 2024, 3:35 PM

El sistema reabrió la conversación debido a un nuevo mensaje entrante. Dec 26 2024, 3:35 PM

Buen dia video d hoy en la mañana
Dec 26 2024, 3:35 PM

Hola Dra lina, muy buenas tardes, espero se encuentre bien.
En un momento revisamos Dra
Dec 26 2024, 3:39 PM ✓

Es tan amable nos puede regalar el txt
Dra estamos al pendiente de este documento para poder ver los errores que tiene pendiente en los rips
Dec 26 2024, 3:42 PM ✓

Dra revisando por la cantidad de pacientes que tienen registrados en sistema es que el calendario puede toma tiempo en cargar si

Responder Nota privada



Co1047 Lina
△ Soporte Cerrar detalles

Pues probemos porque este Sistema solo genera demoras

Dec 26 2024, 4:12 PM

Ya le indico al ing doctora

Dec 26 2024, 4:24 PM ✓

Buen Día. Dr(a) 🚑 *Lina Bibiana Peña Cifuentes * , su cita ha sido agendada para el día 2024-12-27 Hora 04:00 PM 🕒 por motivo de *CONVERSATORIO DE RIPS *, será atendido por *Arturo S * 🚑



Gracias por permitirnos atenderle. Para mayor información por este mismo canal.

Confirmar: SI -NO

Atte: ALTE

Dec 26 2024, 5:54 PM ✓

El Dia 28/12/2024 se enviaron los txt que Arturo Indico que se realizaron manual posterior a la reunion del dia anterior que fue la reunion.



CO1047 DRA LINA Lina
△ Soporte Cerrar detalles

Dec 28 2024, 2:19 PM ✓

US202412 (17).txt



US202412 (17)-17.txt

[Descargar](#)

Dec 28 2024, 3:30 PM ✓

AF202412 (10).txt



AF202412 (10)-82.txt

[Descargar](#)

Dec 28 2024, 3:30 PM ✓

CT202412 (3).txt



CT202412 (3)-74.txt

[Descargar](#)

Dec 28 2024, 3:30 PM ✓

AC202412 (7).txt



AC202412 (7)-61.txt

[Descargar](#)

Dec 28 2024, 3:30 PM ✓

CO1047 DRA LINA Lina
△ Soporte Cerrar detalles

<Image Message>
Jan 8, 9:27 AM

<Image Message>
Jan 8, 9:28 AM

<Image Message>
Jan 8, 9:29 AM

Con respecto al los rips arrojo más errores de los que arrojaba antes
Jan 8, 9:29 AM

Adicional no esta funcionando el medical
Jan 8, 9:29 AM

Buenos días Dra, feliz inicio de año. Dra en estos momentos estamos presentando una novedad con el sistema debido a los mantenimientos realizados al sistema, ya nos encontramos trabajando para poder solucionar esta intermitencia en el menor tiempo posible. Agradecemos su comprensión y espera
Jan 8, 9:36 AM 

V. PRETENSIONES

Con base en lo expuesto, solicito al señor Juez:

DENEGAR la acción de tutela por improcedente, al no existir vulneración alguna de los derechos fundamentales de la accionante.

CONDENAR en costas a la accionante, por su temeridad al presentar una acción de tutela sin fundamento.

VI. NOTIFICACIONES

MEDICALSOFT Y MONAROS S.A.S:
soporte@medicalsoft.ai

Atentamente,


HARINSON SMITH ARRIETA MONTES
C.C. 1.102.843.597

REP LEGAL MEDICALSOFT - MONAROS SAS