



## **Juzgado Diecinueve Civil Municipal de Bogotá D.C.**

Bogotá D.C., diecinueve (19) de abril de dos mil veintiuno (2021)

### **Ref. Acción de tutela No. 2021-00263**

#### **I. OBJETO DE LA DECISIÓN**

Procede el despacho a decidir lo que en derecho corresponde respecto de la acción de tutela incoada por Myriam Melo Navarro contra Inversiones Crear Rama S.A. y Dentisalud.

#### **II. ANTECEDENTES**

##### **1. Pretensiones**

El accionante solicitó el amparo de su derecho fundamental de petición, que considera vulnerado por la entidad accionada. En consecuencia, requirió ordenar a la accionada: (i) “*dar respuesta de fondo a las peticiones radicadas por medio virtual (correos electrónicos) el día 8 de septiembre de 2020*” y (ii) exhortarla a que en futuras ocasiones se abstengan de retrasar injustificadamente las respuestas a las solicitudes que les son presentadas.

##### **2. Fundamentos fácticos**

El actor, adujo en síntesis que, la accionada le ha realizado una serie de cobros pre-jurídicos con base en un servicio que no ha recibido, razón por la que el 8 de septiembre de 2020, radicó a través de correo electrónico una petición, no obstante, han transcurrido más de 7 meses desde que fue presentada, sin que se le haya otorgado respuesta de trámite o de fondo por la Entidad.

##### **3. Trámite Procesal**

Mediante auto adiado 8 de abril hogaño este Despacho admitió la acción de tutela y correr traslado a la accionada para que diera contestación a cada uno de los hechos en que se fundamentó la súplica constitucional.

En consecuencia, la sociedad Inversiones Crear Rama S.A. informó a este Despacho que es propietaria de la marca comercial “DENTISALUD”, agregó que el crédito adquirido por la peticionaria fue suscrito con REFINANCIA, entidad ante la cual deberá reclamar sobre los cobros pre-jurídicos a los que aludió en su petición, sin embargo, encontró entre sus archivos, documentación en la que consta que la paciente avaló y aprobó el crédito en mención. Por otro lado, en relación con los servicios que afirmó nunca haber recibido, precisó que existe registro de la historia clínica de la paciente sobre el servicio contratado con Dentisalud e indicó que si bien la petición no se resolvió oportunamente debido a



## **Juzgado Diecinueve Civil Municipal de Bogotá D.C.**

la emergencia sanitaria por la que atraviesa el país actualmente, con ocasión del trámite constitucional procedió a contestarla.

Así las cosas, debido a la información suministrada por la accionada, mediante proveído adiado 19 de abril de 2021, se dispuso la vinculación de REFINANCIA.

### **III. PROBLEMA JURÍDICO**

En presente asunto el problema jurídico a resolver se circunscribe a determinar si se vulneró o no el derecho de petición de la accionante.

### **IV. CONSIDERACIONES**

1. Expuesto lo anterior se advierte que esta sede es competente para decidir la presente acción de tutela, conforme a lo previsto en el artículo 2.2.3.1.2.1. del Decreto 1069 de 2015, en virtud del cual se expidió el “*decreto único reglamentario del sector justicia y del derecho*”.

2. La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades o de un particular, que preste “*un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado subordinación o indefensión*”, y no cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

3. El derecho que considera vulnerado el extremo actor es el de petición, consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, consiste en la facultad que tiene toda persona de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y obtener a cambio una decisión que le resuelva el asunto sometido a consideración de forma pronta, clara, precisa y de fondo conforme a lo requerido, sin que ello implique que la misma debe ser afirmativa, siendo entonces dos sus elementos esenciales: por un lado está la pronta resolución y, por el otro, el que se dé una respuesta de fondo sobre el asunto solicitado.

Ahora bien, cabe aclarar que por desarrollo jurisprudencial el ejercicio del mencionado derecho puede ser predicable ante particulares solo en ciertos eventos, tales como: **i)** cuando los particulares son prestadores de un servicio público, **ii)** en los casos en que los particulares ejercen funciones públicas, **iii)** cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés general, **iv)** cuando se realiza para la protección de otros derechos fundamentales, **v)** cuando concurre un estado de indefensión o situación frente



## **Juzgado Diecinueve Civil Municipal de Bogotá D.C.**

*al particular al que se eleva la petición.<sup>1</sup>, dichas reglas fueron acogidas de manera definitiva por el legislador determinando que “...Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes...”(negrilla fuera de texto).*

Aunado a lo anterior, dado el fenómeno de salud pública que atraviesa actualmente el país por el virus Covid19 y por cuanto el término antes descrito resulta insuficiente para atender las peticiones debido a las medidas de aislamiento y prevención adoptadas, el Gobierno Nacional en cabeza del Ministerio de Justicia y del Derecho emitió el Decreto Legislativo 491 de 2020 ampliando el lapso para resolver las solicitudes así:

**“Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.**

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

**(ii) 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, la autoridad 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.” (Énfasis fuera de texto)*

4. Bajo esta perspectiva, en el caso bajo estudio se observa que el 8 de septiembre de 2020 la accionante remitió, a través de los correos electrónicos: [martha.pico@dentisalud.com.co](mailto:martha.pico@dentisalud.com.co) y [trasladossusbomberos@dentisalud.com.co](mailto:trasladossusbomberos@dentisalud.com.co) una petición dirigida a Inversiones Crear Rama S.A. y Dentisalud- Bogotá, mediante las cuales solicitó copias de: (i) “el contrato firmado con esa (sic) sociedad para efectos de cubrir cualquier tratamiento o procedimiento odontológico”, (ii) “de las constancias de atención odontológica, procedimientos, valoraciones y/o exámenes que «le» hayan practicado dentro del centro odontológico DENTISALUD”, (iii) “de los documentos asociados al supuesto crédito que (...) adquirió para efectos de financiar lo que sería un tratamiento odontológico con DENTISALUD (...)” y (iv) “explicar qué relación jurídica,

---

<sup>1</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-487 de 2017.



## **Juzgado Diecinueve Civil Municipal de Bogotá D.C.**

*comercial, contractual o de cualquier otra índole existe entre las sociedades DENTISALUD odontología responsable, Inversiones Cream Rama S.A. y la sociedad LISTO pago a plazos”.*

La accionada adujo haber contestado la petición, no en el término dispuesto por la Ley, pero que lo hizo con ocasión del requerimiento efectuado al interior del presente trámite constitucional. Agregó que, la paciente suscribió un crédito con REFINANCIA y es ante ella que debe solicitar aclaración respecto de los cobros realizados, por lo que la accionada no es la llamada responder de fondo su solicitud, pues lo único que reposa en sus archivos es la documentación en la que la paciente firmó que aprueba el crédito en mención. Mientras que con relación a los servicios prestados, señaló que, la historia clínica de la paciente da cuenta de la evolución del tratamiento contratado por la tutelante, la cual adjuntó a la respuesta de la acción de tutela, motivos por los que consideró que los hechos que propiciaron la presentación de la acción de tutela se encuentran superados.

Sin embargo, una vez revisada tanto la respuesta como los anexos remitidos por el representante legal de Inversiones Crear Rama S.A., no advierte el Despacho que se cumplan las formalidades que se requieren para considerar que la petición formulada por la señora Melo Navarro fue satisfecha, téngase en cuenta que aunque le explicó que “DENTISALUD” es una marca comercial de propiedad de la sociedad accionada y que «*Listo pago a plazos*» es una herramienta utilizada para facilitar el acceso de los pacientes a los tratamientos odontológicos, lo cierto es que en el archivo con el que adujo haber contestado la petición manifestó anexar: (i) copia del contrato suscrito entre la paciente e Inversiones Crear Rama S.A. y (ii) su historia clínica, no obstante, no aportó evidencia que dé cuenta que se adjuntaron al correo electrónico enviado tales documentos; además, si bien informó que suscribió un crédito con REFINANCIA, lo cierto es que no le suministró copia de éste.

Luego, entonces, dicha respuesta no luce satisfactoria por cuanto la accionada no atendió cabalmente lo solicitado, en tanto que, la petición se circunscribió a la obtención de copias de documentos que le permitieran verificar el origen de los cobros que le han realizado y la prestación de servicios de salud por parte de Dentisalud que, aunque relacionados en la respuesta, no se adjuntaron al correo enviado a la dirección electrónica suministrada por la señora Melo Navarro, hecho que además de no acreditarse en la contestación de la tutela, fue confirmada vía telefónica con el abogado de la accionante.

De ahí que, se imponga conceder el amparo del derecho de petición de Myriam Melo Navarro, a fin que la accionada responda le envíe las copias de los documentos que solicitó o de ser el caso, le indique la entidad que posee los documentos que necesita.

### **V. DECISIÓN:**



## ***Juzgado Diecinueve Civil Municipal de Bogotá D.C.***

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Diecinueve Civil Municipal de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

### **RESUELVE**

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de petición Myriam Melo Navarro, de acuerdo con la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** ORDENAR a INVERSIONES CREAR RAMA S.A., a través de su representante legal, que en el término perentorio e improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente proveído, complemente la respuesta de la petición radicada el 8 de septiembre de 2020, reiterada el 19 de noviembre siguiente, suministrándole a la peticionaria las copias de los documentos que solicitó.

**TERCERO:** NOTIFICAR a los extremos procesales la presente determinación por el medio más expedito.

**CUARTO:** REMITIR las actuaciones a la Corte Constitucional para la eventual revisión, en caso de no ser impugnada.

Notifíquese y Cúmplase,

**IRIS MILDRED GUTIÉRREZ  
JUEZ**

Firmado Por:

**IRIS MILDRED GUTIERREZ  
JUEZ MUNICIPAL  
JUZGADO 019 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**

Código de verificación: **04ea9aa93306f8ca3d8b63e1db3f5ee58cc7481322d39cda349ad53570be6c53**

Documento generado en 20/04/2021 10:45:29 AM