

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



JUZGADO CINCUENTA Y SIETE (57) CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ

REFERENCIA: TUTELA No. 2022-0087

INFORME SECRETARIAL:

Comendidamente me permito manifestar al Despacho que el día de hoy 4 de abril de 2022, siendo las 10:01a.m. me comuniqué con la accionante Teleperformance Colombia S.A.S. al número fijo 4049080 siendo atendida por Karen Lozano, luego de informar la necesidad de comunicarme con el área jurídica, a efectos de confirmar el recibido de la respuesta del derecho de petición objeto del amparo deprecado, no fue posible colaboración para comunicarme con la persona encargada de la presente acción.

Lo anterior, para los fines legales a que haya lugar.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Angela Marcela Rodríguez Díaz', written over a horizontal line.

ANGELA MARCELA RODRÍGUEZ DÍAZ
Oficial Mayor.

RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO

JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL
Bogotá D.C., cuatro (4) de abril de dos mil veintidós 2022

Proceso: Acción de Tutela
No. 11001-40-03-057-**2022**-00087-00
Accionante: Teleperformance Colombia S.A.S.
Accionado: Coosalud E.P.S.

Se decide la acción de tutela de la referencia, previos los siguientes,

1. ANTECEDENTES

1.1. La entidad accionante Teleperformance Colombia S.A.S., a través de su representante legal, acudió en sede constitucional de tutela bajo los lindes del canon 86, buscando la protección a los derechos fundamentales de petición, salud y seguridad social, con base en la siguiente situación fáctica:

1.2. Que el pasado 25 de noviembre de 2021, la accionante radicó derecho de petición ante la tutelada al correo electrónico defensorusuario@coosalud.com, en el cual solicitó el pago de la licencia de maternidad a favor de la señora Ninna Grey, quien dio a luz a su menor hija el pasado 22 de julio de 2021.

1.3. Que la plataforma web confirmó la recepción y la lectura el mensaje de datos.

1.4. Que, a la fecha de radicación de la presente acción constitucional, la convocada no ha ofrecido respuesta a la petición presentada ni ha efectuado el pago de la licencia de maternidad, pese a que Teleperformance Colombia S.A.S. realizó el pago de los aportes a seguridad social, empero, la IPS que la atendió no le expidió la respectiva licencia.

1.5. Por lo expuesto, solicita la protección al amparo deprecado y en ese sentido se ordene requerir a la tutelada para que ofrezca una respuesta integra al derecho de petición; se amparen los derechos a Ninna Grey y se ordene a la E.P.S. pagar la respectiva licencia de maternidad.

2. La actuación surtida en esta instancia

2.1. La solicitud de tutela se admitió mediante proveído del 31 de enero de 2022, en la que se ordenó notificar a la accionada y se dispuso la vinculación oficiosa de la señora Ninna Grey; notificaciones que se cumplieron a través de correo electrónico.

2.2. En la primera oportunidad, la accionada no atendió el llamado constitucional y tampoco acreditó haber ofrecido respuesta al derecho de petición objeto del amparo rogado.

2.3. Esta Unidad Judicial profirió fallo de primera instancia el 10 de febrero de 2022, en el que concedió el amparo deprecado por presunción de veracidad, ante la falta del informe requerido a la convocada y ante la presencia de prueba suficiente de los hechos expuesto por la tutelante.

2.4. La decisión fue impugnada por la tutelada Coosalud E.P.S. y concedida por auto del 21 de febrero de los corrientes.

2.5. La alzada correspondió al Juzgado Décimo (10º) Civil del Circuito de esta ciudad, quien en auto calendado el 28 de marzo de 2022 decretó la nulidad de lo actuado por no haberse vinculado en el admisorio a la Superintendencia Nacional de Salud.

2.6. La actuación viciada fue remediada mediante proveído fechado el 29 de marzo de los corrientes, vinculando a la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD y otorgándole el término de un (1) día, para que se pronunciada sobre la acción de marras.

Notificada en debida forma, atendió el llamado constitucional informando que es improcedente la acción, pues el amparo persigue la respuesta al derecho de petición presentado ante la E.P.S. accionada, que no ante la entidad vinculada, por lo que propuso la falta de legitimidad en causa por pasiva.

2.7. De igual manera, en el curso de la nulidad la accionada Coosalud E.P.S. incorporó pronunciamiento a la tutela, informando que el 15 de febrero de 2022 envió a la dirección electrónica notificacionesjudiciales@teleperformance.com la respuesta al derecho de petición presentado por Teleperformance y atendió de fondo lo solicitado, en consecuencia, solicitó se deniegue la acción por la configuración de la carencia de objeto ante el hecho superado.

2. CONSIDERACIONES

A. Problema Jurídico.

¿La accionada Coosalud E.P.S., vulneró el derecho fundamental de petición de la accionante Teleperformance Colombia S.A.S., al no contestar la petición radicada el 25 de noviembre de 2021?, y si ¿se configuró en este caso el hecho superado invocado por la convocada?

B. El caso concreto.

Consagración y finalidad de la acción de tutela.

El artículo 86 de la Constitución Política establece la posibilidad de instaurar la acción de tutela para reclamar ante los Jueces mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resultaren

vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública; y según lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, este mecanismo sólo procede cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, o cuando hallándose habilitado, no sea eficaz, o cuando se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Carácter constitucional del derecho cuya protección se solicitó.

En cuanto al derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, es el que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

El derecho de petición está instituido como de rango constitucional, en virtud del cual la autoridad reconvenida debe brindar una respuesta no solo oportuna sino también integral al *petente*, por ende, no es suficiente un pronunciamiento consecuente sobre el contexto de la solicitud, en cambio sí, es prioritario una resolución material sobre la súplica, eso sí, en tiempo debido otorgado por la ley.

La Ley 1755 de 30 de junio de 2015 reglamentó el derecho fundamental de petición y en su artículo 14 estatuyó que "...Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...". No obstante, el Gobierno Nacional ha tomado diferentes medidas y estrategias para sobrellevar el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado, suscitado por el Covid-19, en virtud de ello fue expedido el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, mediante el cual amplió el término para resolver las distintas modalidades de peticiones, y en su artículo 5° dispuso que:

"(...) Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, 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: (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." (...).

Por su parte, vía línea jurisprudencial se ha definido el carácter fundamental del derecho de petición y su aplicación inmediata, de igual forma ha señalado que su núcleo esencial se concreta en la obtención de una respuesta pronta y oportuna de lo solicitado, que además debe ser clara, de fondo y estar debidamente notificada, sin que ello implique necesariamente una contestación accediendo a la petición. En este orden de ideas, cualquier transgresión a estos parámetros, esto es, si no se obtiene una respuesta oportuna, clara, de fondo, congruente o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental.¹

Como es sabido, los requisitos mínimos que debe satisfacer toda petición, previstos en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el canon 1º de la Ley 1755 de 2015, que a su tenor, se resumen en los siguientes:

1. Designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

En el caso *sub examine*, la accionante adosó el derecho de petición enviado al correo defensorusuario@coosalud.com el 25 de noviembre de 2021 y allegó imagen del acuse de recibo expedido por la aplicación de correo electrónico certificado, el cual cumple con todos los presupuestos anotados; de igual manera, se evidencia que el objetivo de la petición se centra en: "...1. Se realice de manera inmediata el pago de la licencia de maternidad mencionada a la cuenta la cuenta corriente Bancolombia No 03122718591 a nombre de TELEPERFORMANCE COLOMBIA SAS Identificada con el Nit. 900.323.853. y 2. Se realice el reconocimiento y pago de los intereses moratorios de los que trata el parágrafo 1º artículo 2.2.3.1.1 del Decreto 780 de 2016 y el artículo 4 del Decreto 1281 de 2002, los cuales deberán consignados a la misma cuenta".

No obstante, en la contestación ofrecida por la accionada, informó que en el curso de la acción procedió a contestar el derecho de petición el 15 de febrero de los corrientes, mediante comunicación remitida al correo notificacionesjudiciales@teleperformance.com.

Sobre el hecho superado, la jurisprudencia se ha manifestado reiteradamente, aduciendo que:

"...El hecho superado se da cuando entre el momento de la interposición de la acción de tutela y el momento del fallo se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo, razón por la cual cualquier orden judicial en tal sentido se torna innecesaria. En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna..."¹

"...Si en el trámite de una determinada acción de tutela, sobrevenen hechos que demuestran que la vulneración a los derechos fundamentales ha cesado o se ha consumado en forma tal que sea imposible restablecer al solicitante en el goce efectivo de su derecho conculcado, la acción pierde eficacia y razón de ser, al extinguirse el objeto jurídico sobre el cual se pretendía, resultando inocuo cualquier decisión al respecto. Lo importante, entonces, para que se establezca la existencia de un hecho superado es que emerja un acto o suceso que conlleve el cese de la vulneración a los derechos fundamentales del actor; quiere significar lo anterior, que cualquier otra pretensión propuesta por el demandante, que tuviera que ver directamente con la zanjada conculcación de sus derechos fundamentales, no puede ya resolverse por la vía

¹ Sentencia T 585 de 2010 M.P. Humberto Antonio Sierra Porto

constitucional. En un principio, la Corte consideró que en aquellos procesos de tutela en los que se presentaba un hecho superado, dado que la situación u omisión acusada de vulnerar o amenazar un derecho fundamental había desaparecido, se debía declarar la improcedencia de tutela, puesto que la orden que podría impartir el juez de tutela caería en el vacío. En otras ocasiones, estimó pertinente confirmar los fallos de tutela, con base en el mismo argumento acerca de la carencia actual de objeto, o simplemente se abstuvo de pronunciarse de fondo...”²

En efecto, examinada la comunicación enviada en el curso de la presente acción, se evidencia que aquella satisface los presupuestos anotados, al extraerse una respuesta de fondo, precisa y congruente al derecho de petición objeto de la protección invocada, toda vez que en ella se informó a la accionante que “...De acuerdo con la solicitud del usuario GREY HERRERA NINNA PAOLA identificado con cc no. 1082959243 nos permitimos informar que la transcripción de su prestación económica no se llevó a cabo porque al momento de verificar y auditar los documentos se evidencia que no está adjunto el CERTIFICADO DE INCAPACIDAD del afiliado...”, a su vez, se informó que “...adjuntó certificado de transcripción de incapacidad, en cual se genera devolución de la prestación económica solicitada, agradecemos escanear los soportes y radicar nuevamente la prestación económica donde se pueda identificar el certificado de incapacidad para continuar con el proceso de transcripción de la incapacidad...”.

La anterior respuesta fue remitida a la dirección electrónica notificacionesjudiciales@teleperformance.com, misma que guarda identidad con la informada tanto en el derecho de petición como en el libelo genitor, de acuerdo las constancias que reposan en el expediente y que dan cuenta que el mensaje se envió el martes, 15 de febrero de 2022 a las 3:44 p. m.

En virtud de lo anterior, huelga concluir que, aunque ocurrida la vulneración al derecho de petición, la transgresión fue remediada durante el curso de la acción, al emitirse una respuesta de fondo con el lleno de los requisitos mencionados, además de acreditar que se notificó a la *petente* la respuesta pronunciada.

Así entonces, ningún efecto tendría la concesión del resguardo constitucional, por haber cesado la actuación que amedrentaba los derechos fundamentales, en tanto que conforme se acreditó, durante el curso de la presente acción constitucional se generó la respuesta íntegra a la petición objeto de estudio.

Sobre el particular, es preciso que se tenga en cuenta por la accionante, que la intervención del Juez Constitucional en ningún caso es para garantizar la respuesta **positiva** a sus pretensiones, o que por el hecho de incoar el mecanismo tutelar, sea deber de la accionada acceder a las peticiones que motivaron la acción de marras, como quiera que el pronunciamiento del operador jurídico se ve limitado al analizar la amenaza de derechos fundamentales, conforme a la situación fáctica expuesta en el escrito genitor, que para el caso, es verificar si la entidad vulneró o no el derecho de petición, sin que ello quiera significar que la respuesta deba ser

² Sentencia T 271 de 2011 M.P. Nilson Pinilla Pinilla.

en el sentido querido por la tutelante.

Ahora bien, respecto de los derechos a la salud y a la seguridad social de la vinculada, no se evidencia que aquellos hayan sido trasgredidos y en todo caso, no es dable que la accionante pretenda invocar la protección de derechos ajenos, máxime, cuando no se encuentra acreditada la agencia oficiosa y cuando no media autorización para que la tutelante invoque la protección de los derechos fundamentales de Ninna Grey.

En consecuencia, se negará la acción impetrada por la configuración del hecho superado, y con ello se da respuesta a los interrogantes planteados al inicio de esta decisión.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el Juzgado Cincuenta y Siete (57) Civil Municipal de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley;

4. RESUELVE

Primero: Declarar superados los hechos en relación con el derecho de petición presentado el 25 de noviembre de 2021.

Segundo: Negar el amparo constitucional a TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S. contra COOSALUD E.P.S., conforme lo motivado en la parte supra de esta determinación.

Tercero: Notificar por el medio **más expedito** esta decisión a todos los interesados. Por secretaría líbrense las comunicaciones pertinentes y remítase copia del presente fallo a las partes.

Cuarto: En el evento de no impugnarse, remítase el expediente en el término legal a la Corte Constitucional para su eventual revisión. (Art. 31 inc. 2º Decreto 2591 de 1991)

NOTIFÍQUESE.


MARLENNE ARANDA CASTILLO
JUEZ