



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Juzgado Cuarto Civil Municipal de Bogotá

Bogotá, julio treinta (30) de dos mil veinte (2020).

Fallo tutela. 110014003004-2020-00346-00.

Confirmación. 16629.

1. Wayuu Flowers S.A.S., presentó acción de tutela en contra de la E.P.S. Famisanar para que se proteja su derecho fundamental de petición.

Señaló que la sociedad Wayuu Flowers S.A.S., radicó un derecho de petición ante la accionada el primero de junio del año que avanza al correo electrónico servicioalcliente@famisanar.com.co, sin que al 20 de julio siguiente la entidad, emita respuesta en los términos de ley.

En consecuencia, solicitó que se ordene a la encartada dar contestación al derecho de petición.

2. La tutela fue admitida en auto de 24 de julio de 2020.

* La E.P.S. Famisanar, señaló que la petición objeto de la presente acción nunca les fue notificada a través de los canales legales establecidos para ello, por lo que no reporta radicación alguna de dicha petición en el aplicativo de gestión de PQR'S, por lo que manifestó una inexistencia de vulneración a los derechos fundamentales de la accionante.

Para finalizar manifestó que los canales de notificación de la E.P.S. Famisanar se encuentran en el certificado de existencia y representación de la entidad, que así mismo el correo electrónico de notificaciones establecido es notificaciones@famisanar.com.co, por lo que solicitó se declare improcedente la presente acción por inexistencia de violación o puesta en peligro de los derechos fundamentales de la accionante.

3. Consideraciones.

* La Constitución Política en su artículo 23 consagra el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas en interés general o particular ante las autoridades y a obtener de ellas pronta resolución de fondo. Por lo tanto, la efectividad del derecho fundamental de petición se deriva de una respuesta pronta, clara y completa por parte de la entidad a la que va dirigida. La falta de alguna de estas características se materializa en la vulneración de esta garantía constitucional.

La violación de este derecho, puede dar lugar a la iniciación de una acción de tutela para cuya prosperidad se exigen dos presupuestos fácticos que han de cumplirse con rigor. Primero, la existencia con fecha cierta de una solicitud dirigida a una autoridad y segundo, el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que se haya dado una respuesta oportuna al solicitante. Así, para la prosperidad de la acción de tutela por violación del derecho de petición, el accionante debe *"acreditar dentro del proceso que elevó la correspondiente petición y, que la misma, no fue contestada"*¹.

* Es de observar que con la promulgación de la Ley 1755 de 2015, *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, se dispuso en su artículo 14 que so pena de sanción disciplinaria, el término para resolver toda petición es de 15 días contados a partir de la fecha de su recibo, a excepción de las solicitudes de petición de documentos y de información que deberá resolverse dentro de los 10 días siguientes y, de consulta a autoridades que es de 30 días siguientes a su recepción.

* En adición, con el Decreto 471 del 28 de marzo de 2020, se ampliaron los términos para dar respuesta a las peticiones así *"Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. 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*

1. Sentencia T-1224 de 2001.

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.

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. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales”.

4. Caso concreto.

La solicitud del accionante se encamina a la protección de su derecho fundamental de petición, radicado ante la accionada el primero de junio de dos mil veinte.

Verificados los argumentos y documentos allegados como prueba al plenario, se observa que la presente acción tiene vocación de prosperidad al considerar que, si bien la accionante no remitió el derecho de petición al correo que manifiestó la accionada en su respuesta a la presente acción, lo cierto es que si fue enviado al correo dispuesto por dicha entidad en los canales de información web (<https://www.famisanar.com.co/contactenos/>).

Por lo que al verificar los anteriores antecedentes jurisprudenciales y legales, de cara al asunto de marras, encuentra el Despacho que está probado que la Wayuu Flowers S.A.S. presentó ante la E.P.S. Famisanar

derecho de petición el primero (1) de junio de dos mil veinte (2020), el cual, a la fecha no ha sido atendido conforme los parámetros legales y jurisprudenciales trascritos con anterioridad.

Desde luego, el derecho de petición se concreta en dos momentos sucesivos, ambos subordinados a la actividad administrativa del servidor que conozca de aquél. En primer lugar, se encuentra la recepción y trámite de la petición, que supone el contacto del ciudadano con la entidad que, en principio, examinará su solicitud y seguidamente, el momento de la respuesta, cuyo significado supera la simple adopción de una decisión para llevarla a conocimiento directo e informado del solicitante².

En síntesis, la garantía real al derecho de petición radica en cabeza de la administración una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación de quien es receptor de un derecho de petición no cesa con su simple resolución, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que este dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real, una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

En este orden de ideas, el Despacho tutelaré el derecho fundamental de petición que le asiste a Wayuu Floers S.A.S., respecto del derecho de petición del primero (1) de junio de dos mil veinte (2020), en tanto la accionada no ha realizado gestión de respuesta a la solicitud elevada por la accionante y que es objeto de reclamo, así mismo dicha petición deberá ser resuelta de forma clara, de fondo y congruente la solicitud de aquella, **sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva.**

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarto Civil Municipal de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

2. Sentencia T-553 de 1994, M. P. José Gregorio Hernández Galindo.

Resuelve.

Primero. Tutelar el derecho de petición invocado por Wayuu Flowers S.A.S., conforme lo expuesto en la parte motiva del presente proveído.

Segundo. Ordenar a la accionada Famisanar E.P.S., para que en el término de 48 horas, contados a partir de la notificación de esta providencia, expida la determinación del caso relativa al derecho de petición de fecha primero (01) de junio de dos mil veinte (2020) enviado al correo servicioalcliente@famisanar.com.co, respecto del cual se ha hecho mención a lo largo de este pronunciamiento, atendiendo para el efecto de forma clara, de fondo y congruente todas y cada una de las peticiones allí contenidas, así mismo notificar a la accionante en la dirección indicada para el efecto en el escrito de tutela. Procédase igualmente por parte de la entidad accionada a remitir al Juzgado copia de la documental idónea que dé cuenta sobre el cumplimiento de lo anteriormente dispuesto.

Tercero. Comunicar esta decisión a todas las partes por el medio más expedito y eficaz, dejando las constancias del caso.

Cuarto. Disponer la remisión del expediente digital a la Corte Constitucional para su eventual revisión, de no ser impugnado el fallo.

Notifíquese y Cúmplase.

La Jueza,



María Fernanda Escobar Orozco