



República de Colombia
JUZGADO TREINTA CIVIL MUNICIPAL

Radicación n.º 11001-40-03-030-2020-00517-00.

Bogotá D.C., veintiuno (21) de septiembre de dos mil veinte (2020).

Decídese la acción de tutela instaurada, mediante apoderada, por **Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S. A.**, con NIT. n.º 860.003.020-1, contra **Salud Total Entidad Promotora de Salud del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado**.

I. ANTECEDENTES

1. La empresa gestora solicitó la protección de su derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por la accionada.

2. Como fundamento de sus pretensiones adujo, en síntesis, que:

2.1. Enrique Garzón Vega, Santiago Ricardo Faillace Vanegas y Angélica María Suárez son sus trabajadores y están afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud en el régimen contributivo, a la EPS convocada.

2.2. Por ello, el 23 de junio de 2020, le remitió a la censurada derechos de petición, en relación con incapacidades emitidas a esos empleados, misivas que «no [se] han resuelto de fondo».

3. Pidió, conforme a lo relatado, se le ordene a la entidad accionada que «proceda a resolver de fondo la[s] solicitud[es] efectuada[s]».

4. El 15 de septiembre de 2020 se admitió la queja constitucional y se ordenó correr traslado a la citada, quien guardó silencio.

II. CONSIDERACIONES

1. Sobre el derecho de petición, el máximo tribunal constitucional ha concluido, que:

[S]u núcleo esencial reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular (C.C. Sentencia C-007 de 2017).

Referente al término para resolver de fondo esta clase de eventos, en la misma providencia, precisó, que:

La pronta resolución constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general, 15 días hábiles. Para este Tribunal es claro que el referido lapso es un límite máximo para la respuesta y que, en todo caso, la petición puede ser solucionada con anterioridad al vencimiento de dicho interregno. Mientras ese plazo no expire el derecho no se verá afectado y no habrá lugar al uso de la acción de tutela.

Lo que permite afirmar, que para que la señalada manifestación sea tomada en cuenta como respuesta, debe ser clara, precisa y de fondo, acorde a lo solicitado, lo cual conlleva que la autoridad y/o particular destinatario de la solicitud entre en la materia propia de la reclamación, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas^[T-487 de 2017] y ha de notificarse al petente, sin que ello signifique que deba emitirse de forma positiva a lo requerido.

2. La gestora acudió a la presente salvaguardia con el propósito de que se proteja su prerrogativa de petición, que considera vulnerada por la persona jurídica tutelada, por cuanto, aduce, no le ha contestado adecuadamente las solicitudes que le remitió el 23 de junio de hogaño, vía electrónica.

3. En relación con la queja constitucional se arrimaron las siguientes acreditaciones:

3.1. Derechos de petición adiados 23 de junio de 2020, remitidos por la compañía actora a la empresa censurada, en los que instó «se sirvan expedir documento oficial y/o certificación en la que conste [...]» **i)** «número de certificado de incapacidad»; **ii)** «origen de la patología (enfermedad común y/o enfermedad profesional)»; **iii)** «Código CIE10, tal y como fue establecido por el médico tratante en la incapacidad»; y, **iv)** «término de duración de las incapacidades [con] fecha de inicio [y] de finalización», respecto de Enrique Garzón Vega, Santiago Ricardo Faillace Vanegas y Angélica María Suárez, respectivamente (Acreditaciones: «01.3. Anexo 1 (Derechos de petición).pdf»).

3.2. Pantallazo del mensaje de datos remitido por la apoderada de la empresa gestora a los correos electrónicos «notificacionesjud@saludtotal.com.co» y «protecciondatos@saludtotal.com.co», al que se adjuntaron cada una de las solicitudes enunciadas en el numeral anterior, junto con los anexos pertinentes –poder y cámara de comercio– (Acreditaciones: «01.4. Anexo 2 (Pantallazo email envío peticiones).pdf»).

4. Descendiendo al *sub-lite* y analizadas las demostraciones aportadas, se colige, que la salvaguarda tutelar deprecada deviene próspera, pues, no se desvirtuó la manifestación de la entidad financiera tutelista de que la empresa convocada no le ha dado respuesta a las peticiones que remitió por correo electrónico el 23 de junio pasado.

Y es que, al haberse comprobado con las pruebas aportadas, por la gestora al expediente, que elaboró y envió tres solicitudes a la EPS recriminada, le correspondía a esta última, bien desvirtuar la recepción de tales misivas, ora acreditar que las contestó de fondo.

Sin embargo, en el término de traslado del libelo constitucional, del que fue adecuadamente notificada al *email* «*notificacionesjud@saludtotal.com.co*», mismo que se registró como de «*notificación judicial*» en su certificado de existencia y representación legal, optó por guardar silencio frente a la queja, es factible dar aplicación a la presunción de veracidad establecida en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, norma que consagra que *«[s]i el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa»*.

4.1. En consecuencia, resulta palmaria la vulneración al derecho fundamental de petición de la actora por parte la persona jurídica censurada, al no responder las peticiones incoadas en el lapso máximo de 30 días, que prevé el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 (modificatorio del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011), por lo que se otorgará el resguardo deprecado y se le ordenará a la persona jurídica accionada que, dentro del término señalado en el numeral 5 del artículo 29 del Decreto 2591 de 1991, conteste de forma clara, precisa y de fondo los escritos recibidos el 23 de junio de 2020 y, dentro del mismo lapso, notifique lo decidido a la tutelista, claro está, relíevase, que este fallo no impone el sentido decisorio (favorable o desfavorable) de dicha respuesta.

III. DECISIÓN

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

Primero: Conceder al **Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S. A.**, el amparo a su derecho fundamental de petición, por las razones esbozadas en la parte motiva de la providencia.

Segundo: Ordenar a **Salud Total Entidad Promotora de Salud del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado**, que a través de su presidente Juan Gonzalo López Casas, y/o quien haga sus veces, si aún no lo ha hecho, en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, conteste de forma clara, precisa y de fondo los escritos recibidos el 23 de junio de 2020 y, dentro del mismo lapso, notifique lo decidido a la accionante.

Tercero: Notificar lo aquí resuelto a las partes por el medio más expedito y eficaz de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del Decreto 2591 de 1991.

Cuarto: Disponer la remisión de lo actuado ante la Honorable Corte Constitucional oportunamente, en caso de no ser impugnada esta providencia.

Notifíquese y Cúmplase


Artemidoro Guálteros Miranda
Juez