

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL
JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS
LABORALES DE BOGOTÁ D. C.

Bogotá, D.C., diecinueve (19) de julio de dos mil veintidós (2022).

S E N T E N C I A

Se procede a resolver la acción de tutela promovida por EMILIA ELVIRA MATEUS ESTEVEZ contra CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR EPS.

ANTECEDENTES

La señora EMILIA ELVIRA MATEUS ESTEVEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 41.606.044, promovió en **nombre propio**, acción de tutela en contra de CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR EPS, para obtener la protección de los derechos fundamentales de **petición, debido proceso, acceso a la administración de justicia y seguridad jurídica** por los siguientes **HECHOS**:

Señaló que el 16 de octubre de 2021 asistió a un procedimiento de limpieza de oídos y que el 19 del mismo mes y año, se dirigió a la clínica de la sabana por urgencias para solicitar cita para la revisión de su oído; sin embargo, teniendo en cuenta que para los procedimientos requería pedir en primer lugar cita con el médico general para después ser remitida al especialista, decidió buscar cita con un médico particular en la Clínica Marly y fue diagnosticada con una *“perforación timpánica traumática”*.

Relató que el 21 de octubre de 2021 a través de derecho de petición, solicitó compensación económica por los gastos sufridos, los cuales la EPS debe reparar, y el 4 de febrero de 2022 a través de la misiva EN20210000297033-20210010007915 recibió respuesta a la solicitud a través de la cual le informaron que debía escalar una solicitud formal de reembolso describiendo los hechos, orden médica del servicio solicitado, factura de venta, copia de la historia clínica, carta de desabastecimiento en caso de medicamentos no dispensados por farmacia y certificación bancaria del cotizante.

Adujo que a través de petición del 18 de febrero de 2022 de nuevo solicitó el reembolso, según lo establecido en el Decreto 5261 de 1994 relacionando

los gastos médicos en que incurrió, junto con los demás documentos pedidos por la EPS en respuesta del 4 de febrero hogaño, solicitud que fue enviada formalmente a través de la empresa de mensajería *Servientrega* bajo la guía 9143474276, sin que a la fecha de radicación de la tutela haya recibido respuesta pese a que transcurrieron más de 30 días.

Por lo anterior, la accionante **PRETENDE** la protección de los derechos fundamentales de petición, debido proceso, acceso a la administración de justicia y seguridad jurídica y, en consecuencia, se **ORDENE** a CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR EPS, responder de manera inmediata el derecho de petición radicado el 18 de febrero de 2022 (01- fl. 4 pdf).

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra de CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR EPS, y se **ORDENÓ** correrle traslado para que ejerciera su derecho de defensa, (Doc. 03 E.E.).

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR EPS, a través su apoderado, doctor GERMÁN DAVID GARCÍA CÁRDENAS, señaló que, al validar los sistemas de información, a la fecha la señora EMILIA ELVIRA MATEUS ESTEVEZ no ha radicado ninguna petición, queja, reclamo y/o solicitud de reembolso económico por servicios de salud.

Relató que, en el sistema de información no se encuentra ningún registro que permita "*pensar*" que la accionante el 18 de febrero de 2022 presentó alguna petición como vehemente afirma en el escrito de tutela; sin embargo, la EPS tuvo conocimiento de la petición incoada la cual fue registrada en el sistema de información desde el 11 de julio de 2022 y se encuentra dentro del término legal para emitir una respuesta.

Por lo expuesto, solicitó declarar improcedente la tutela toda vez que no existe ninguna conducta que pueda considerarse como violatoria de los derechos fundamentales (06- fls. 2 y 3 pdf).

CONSIDERACIONES

DE LA ACCIÓN DE TUTELA

La acción de tutela está consagrada para reclamar la protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos, que en principio son los enunciados por la misma Carta en el capítulo primero del título II.

Conforme a los artículos 86 de la Constitución Política y 5° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a proteger los derechos fundamentales o por conexidad de cualquier persona, cuando se vean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas y excepcionalmente por los particulares.

DEL PROBLEMA JURÍDICO

Conforme las pretensiones de la acción de tutela, consiste en determinar si CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR EPS, vulneró los derechos fundamentales de petición, debido proceso, acceso a la administración de justicia y seguridad jurídica de la señora EMILIA ELVIRA MATEUS ESTEVEZ, al presuntamente no resolver la petición radicada el 18 de febrero de 2022.

DE LA PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El art. 5° del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela procede ante actuaciones u omisiones de las autoridades públicas o de particulares, que hayan vulnerado, vulneren o amenacen uno de los derechos fundamentales consagrados en la Carta Política.

A su turno, el art. 86 de la Constitución y el Decreto antes referido, establecen que la acción constitucional está dotada de un carácter residual y subsidiario, por lo que de manera excepcional procede como mecanismo definitivo, en aquellos casos en los que el accionante carece de medios judiciales para proteger sus derechos fundamentales, o cuando el mecanismo no resulta idóneo para proteger las garantías constitucionales de manera oportuna e integral¹.

DEL DERECHO DE PETICIÓN

Con relación al derecho de petición, ha de indicarse que se encuentra consagrado en el art. 23 de la C.N. en los siguientes términos:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”²

Ahora, en múltiples pronunciamientos la Honorable Corte Constitucional ha determinado tres características básicas del derecho de petición, siendo la primera la oportunidad de la respuesta, es decir, que se brinde dentro del

¹ Sentencia T-143 de 2019.

² Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (Sentencia T-238 de 2018)

término establecido en la Ley 1755 de 2015, normatividad que a su vez prevé, que ante la imposibilidad de emitir una respuesta dentro del plazo determinado, la autoridad o el particular están obligados a comunicar de tal situación al peticionario, señalando las razones de la demora y el término en que será resuelta la solicitud.³

Otra característica que se resalta del derecho de petición, es el contenido de la respuesta, la cual debe ser de fondo, clara y congruente con lo solicitado, esto es, que el pronunciamiento satisfaga cada uno de los pedimentos elevados, sin que ello signifique acceder a lo reclamado, ya que se busca es la obtención de una respuesta que guarde relación con lo pedido.⁴

La última característica del derecho de petición, corresponde a la notificación de la respuesta al petente, lo cual se traduce en la obligación que tiene la autoridad o el particular de dar a conocer el pronunciamiento efectuado frente a la solicitud que le fuera presentada.⁵

Bajo los anteriores parámetros normativos y jurisprudenciales, se tiene que la vulneración al derecho fundamental de petición surge ante la negativa de una autoridad o de un particular, como es el caso de la accionada, de emitir una respuesta de fondo, clara, oportuna y en un término razonable, así como por no comunicar la respectiva decisión al peticionario.

DE LA EMERGENCIA SANITARIA

El Gobierno Nacional, debido a la declaratoria de pandemia por COVID-19 por parte de la Organización Mundial de Salud, a través del Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, y en virtud de la emergencia sanitaria generada, ordenó el aislamiento preventivo obligatorio a todas las personas, desde el 25 de marzo hasta el 13 de abril de 2020, medida que fue prorrogada hasta el 1° de septiembre de la misma anualidad, a través del Decreto 1076 de 2020, con el fin de prevenir la propagación del virus, y garantizar de esa manera, los derechos fundamentales a la salud y a la vida.

Debido a lo anterior, el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, señaló que, debido a la medida de aislamiento social, el término previsto en el art. 14 de la Ley 1437 de 2011, para resolver las diferentes peticiones, resulta insuficiente, razón por la cual, y con el fin de garantizar una respuesta *“oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada”* a los peticionarios, fueron ampliados los términos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así:

³ Sentencias T-238 de 2018 y T-047 de 2019

⁴ Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

⁵ Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

- Toda petición será resuelta dentro de los **30 días** siguientes a su recepción.
- Las peticiones relacionadas con la entrega de documentos e información, deberá resolverse dentro de los **20 días** siguientes a su recepción.

A pesar de lo anterior, el Decreto en mención precisó que, estas disposiciones no son aplicables a las solicitudes relacionadas con la efectividad de otro derecho fundamental.

No obstante, el Congreso de la República de Colombia en la Ley N° 2207 del 17 de mayo de 2022, vigente desde el día siguiente de su promulgación, esto es el 18 de mayo de 2022, dispuso modificar el Decreto Legislativo 491 de 2020 y derogó, entre otros, el art. 5° de tal disposición normativa, el cual ampliaba los términos para atender las peticiones elevadas por las partes.

DEL DERECHO AL DEBIDO PROCESO

El art. 29 de la Constitución Política, prevé que el debido proceso debe ser garantizado tanto en actuaciones judiciales como en administrativas. Se ha indicado además que, las personas deben tener acceso a las decisiones que los afectan, así como intervenir en ellas de manera igualitaria y transparente, con el fin de salvaguardar sus intereses y derechos.

En sentencia T-623 de 2017, la H. Corte Constitucional ha establecido el alcance del derecho al debido proceso, señalando que el mismo también resulta exigible frente a relaciones entre particulares, específicamente en aquellos casos donde el accionado es un organismo o un sujeto con la potestad de imponer sanciones.

DEL DERECHO AL ACCESO A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Respecto al derecho de acceso al ejercicio de administrar justicia, el art. 228 de la Constitución Política establece que la administración de justicia es una función pública, que impone a todas las autoridades judiciales la responsabilidad de cumplir los propósitos en materia de justicia.

La H. Corte Constitucional en sentencia C-426 de 2002 define el derecho fundamental a acceder a la justicia, como *“la posibilidad reconocida a todas las personas residentes en Colombia de poder acudir en condiciones de igualdad ante los jueces y tribunales de justicia, para propugnar por la integridad del orden jurídico y por la debida protección o el restablecimiento de sus derechos e intereses legítimos, con estricta sujeción a los*

procedimientos previamente establecidos y con plena observancia de las garantías sustanciales y procedimentales previstas en las leyes”.

DEL CASO EN CONCRETO

Este Despacho ha de señalar que, se relevará de efectuar pronunciamiento frente a los derechos fundamentales al debido proceso, administración de la justicia y seguridad jurídica, pues a pesar de que se solicitó su protección, de los hechos de la acción de tutela y de las pretensiones formuladas, se observa que lo perseguido por la accionante a través de este mecanismo judicial, es que CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR EPS, resuelva la solicitud elevada el 18 de febrero de 2022.

Precisado lo anterior, se tiene que, no existe duda que la señora EMILIA ELVIRA MATEUS ESTEVEZ el 18 de febrero de 2022, radicó un derecho de petición ante CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR EPS, a través del cual solicitó el reconocimiento y reembolso de gastos médicos incurridos (01-fls. 7 a 23 pdf).

Se allego a la anterior conclusión, toda vez que la promotora adjuntó la guía de envío N° 9143474276 de la empresa de mensajería *Servientrega* (01- fl. 24 pdf), la cual consultada de manera oficiosa por este Juzgado en la página web de *servientrega – rastreo envíos*, se pudo evidenciar, que el 18 de febrero de 2022, se entregó en la dirección física AVENIDA 68 # 49 A - 47 BOGOTÁ (sede principal de Compensar)⁶, pues cuenta con sello de recibo de COMPENSAR del 18 de febrero hogaño (Doc. 07 E.E.).

Por su parte, CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR EPS manifestó que no recibió ninguna petición, queja, reclamo y/o solicitud ante COMPENSAR EPS relacionada con el reembolso económico por servicios de salud y que, por conducto de la presente tutela, tuvo conocimiento del derecho de petición el cual fue ingresado en el sistema de información el 11 de julio de 2022, por lo que se encuentra dentro del término para proferir respuesta (06- fl. 3 pdf).

De lo considerado, se logra establecer que si bien, CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR EPS, sostuvo que no recibió la mentada petición el 18 de febrero de 2022, lo cierto es, que del soporte de la empresa de mensajería *Servientrega*, se pudo extraer, que la solicitud de la señora EMILIA ELVIRA MATEUS ESTEVEZ si fue recibida por la EPS accionada en esa fecha, pues se reitera, en la guía de envío N° 9143474276 se evidencia el sello de la EPS COMPENSAR de fecha 18 de febrero de 2022, con constancia de correspondencia recibida (Doc. 07 E.E.), por lo que para

⁶ Doc 08 E.E.

el Despacho, no es de recibo el argumento expuesto por parte de la accionada, al indicar que solo con la presente acción tuvo conocimiento de la solicitud elevada por la promotora y que por esta razón, se entendía recibida el 11 de julio de 2022, pues como se corroboró, la petición si fue recibida por la accionada en la fecha señalada por la promotora.

Por lo expuesto, se advierte que en el caso concreto, **la acción de tutela es el mecanismo idóneo** para proteger el derecho fundamental de petición, de acuerdo con los fines para los cuales fue establecido, satisfaciendo los requisitos de procedencia formal de la acción de tutela⁷, y en segundo lugar, a juicio de este Despacho, la EPS accionada incumplió con su deber legal de dar una respuesta de fondo, clara y oportuna, a la solicitud elevada por la tutelante el 18 de febrero de 2022, razón por la cual, es evidente la vulneración a la garantía constitucional invocada.

Por lo anterior, se **tutelar**á el derecho fundamental de petición de la señora EMILIA ELVIRA MATEUS ESTEVEZ y, en consecuencia, se **ordenará** a CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR EPS, que a través de su representante legal o quien haga sus veces, **resuelva** de fondo y de manera concreta, clara, congruente y completa, la solicitud elevada por la accionante el día 18 de febrero de 2022 (01- fls. 7 a 23 pdf), y le notifique la decisión en legal forma; para lo cual se le concede un término de **cuarenta y ocho (48) horas**, contado a partir de la notificación de la presente providencia.

Se resalta que la presente decisión, se sustenta en reglas jurisprudenciales fijadas por la Honorable Corte Constitucional, las cuales señalan que, al ser tutelado el derecho fundamental de petición, **la orden del Juez de Tutela se limita a qué la petición sea resuelta**, más no al sentido de la respuesta, pues ello implicaría una extralimitación.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES 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** de la señora EMILIA ELVIRA MATEUS ESTEVEZ, vulnerado por CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR EPS, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

⁷ Docs. 01 y 02 E.E.

SEGUNDO: ORDENAR a CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR EPS, a través de su representante legal o quien haga sus veces, que en el término de **cuarenta y ocho (48) horas**, contado a partir de la notificación de la presente providencia, **resuelva** de fondo y de manera concreta, clara, congruente y completa, la solicitud elevada por la accionante el día 18 de febrero de 2022 (01- fls. 7 a 23 pdf), y le **notifique** la decisión en legal forma, conforme lo expuesto.

TERCERO: NOTIFÍQUESE la presente providencia de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991, en concordancia con el artículo 5° del Decreto 306 de 1992.

CUARTO: En caso de que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría **REMÍTASE** el expediente a la H. Corte Constitucional, para que se surta el trámite eventual de revisión.

CÚMPLASE.

Firmado Por:
Deicy Johanna Valero Ortiz
Juez
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 012
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: 42b0199175d5014f67d31a3b3c1365e8f7603a450943b35a7b031a1c1e958861

Documento generado en 19/07/2022 10:34:14 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>