REPÚBLICA DE COLOMBIA

RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO

JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.

ACCIÓN DE TUTELA
RADICADO: 11001-41-05-008-2020-00423-00
ACCIONANTE: CAFESALUD E.P.S. S.A. EN LIQUIDACIÓN
ACCIONADA: INSTITUTO OFTAMOLÓGICO S.A.S.

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los doce (12) días del mes de noviembre del año dos mil veinte (2020), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por **CAFESALUD E.P.S. S.A. EN LIQUIDACIÓN,** a través de apoderado, quien solicita el amparo de su Derecho Fundamental de Petición, presuntamente vulnerado por el **INSTITUTO OFTAMOLÓGICO DE TOLIMA S.A.S.**

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta la entidad accionante que fungió como E.P.S., prestando los servicios en salud, y realizando transferencias bajo la modalidad de giro directo a prestadores y proveedores que no fueran de su red.

Explica la forma en que se está llevando a cabo la liquidación de CAFESALUD E.P.S. S.A. y el plan de mejora para iniciar el proceso de recuperación de los recursos que le fueran adeudados a la EPS y, que se generaron para la prestación de servicios en salud.

Por lo anterior, aduce que los días 20 de febrero y 27 de septiembre de 2020, elevó derecho de petición ante el **INSTITUTO OFTAMOLÓGICO DEL TOLIMA S.A.S.,** con el objetivo de legalizar los recursos girados al prestador bajo la modalidad de giro directo.

Que a la fecha no ha recibido respuesta a sus peticiones.

Por lo tanto, solicita se tutele el Derecho de Petición, y se ordene al **INSTITUTO OFTAMOLÓGICO DEL TOLIMA S.A.S.** dar respuesta a sus peticiones de fechas 20 de febrero y 27 de septiembre de 2020.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

INSTITUTO OFTAMOLÓGICO DEL TOLIMA S.A.S.

La accionada allegó contestación el 05 de noviembre de 2020, en la que manifiesta que en la comunicación recibida el 20 de febrero de 2020 no fue allegado ningún derecho de petición "*como hoy quiere hacer creer al Despacho*".

Dice que el documento no fue cotejado, y que en la guía no se indica que sea un derecho de petición sino un sobre manila, por lo que se atiene a lo que se pruebe.

Frente a la petición del 27 de septiembre de 2020, señala que no existe confirmación de leído de esa comunicación, y que no ha autorizado la notificación de derechos de petición por ese medio.

Finalmente expone, que la parte actora cuenta con otros medios idóneos para obtener la información que requiere, como accionar la función jurisdiccional de la Superintendencia de Salud.

Por lo anterior, solicita se declare improcedente el amparo tutelar, pues no ha vulnerado derecho fundamental, y ha iniciado el proceso de revisión de la facturación y radicaciones de cartera para poder dar una respuesta, "*sin que se pueda haber realizado en el tiempo de 48 horas desde la fecha de conocimiento de la acción constitucional*".

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO:

En concordancia con los hechos que fundamentan la acción de tutela, corresponde al Despacho responder el siguiente problema jurídico: ¿El **INSTITUTO OFTAMOLÓGICO DE TOLIMA S.A.S.** vulneró el Derecho Fundamental de Petición de **CAFESALUD E.P.S. S.A. EN LIQUIDACIÓN**, al no haberle dado respuesta a sus peticiones de fechas 20 de febrero y 27 de septiembre de 2020?

MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, fue expedida 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"*, una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de este derecho fundamental.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que su contenido esencial comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, 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[1].

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación[2]:

[1] Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.
[2] Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

"*1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.*

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser ***oportuna****, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe* ***resolver de fondo*** *el asunto solicitado. Además de ello, debe ser* ***clara, precisa y congruente*** *con lo solicitado; y (iii) debe* ***ser puesta en conocimiento*** *del peticionario.*

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiere darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado".

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

Es importante señalar, que el artículo 5° del **Decreto 491 de 2020**, amplió los términos para resolver los derechos de petición, pasando de 15 a 30 días hábiles mientras dure el Estado de Emergencia Sanitaria. La norma en comento dispuso lo siguiente:

> *"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 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción".*

La Corte Constitucional se pronunció sobre la exequibilidad de dicho artículo a través de la Sentencia C-242 de 2020, declarándolo exequible de forma condicionada, bajo el entendido de que la ampliación de términos para solucionar las peticiones no solo es aplicable a las autoridades públicas, sino que también se hace extensible a los particulares que deben atender solicitudes.

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA EN LA LEGISLACIÓN Y LA JURISPRUDENCIA

El ordenamiento jurídico prevé diversas normas que regulan el tema de las nuevas tecnologías incorporadas tanto en los procedimientos, como en las actuaciones judiciales y administrativas, una de ellas es la Ley 527 de 1999 "*Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones*".

De igual forma, la ley 1562 de 2012 "*Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones*", dispone, que es deber tanto de las partes como sus apoderados, señalar el lugar físico o el correo electrónico donde recibirán notificaciones. Por tal motivo, las personas jurídicas de derecho privado y los comerciantes inscritos en el registro mercantil, deben registrar en la Cámara de Comercio la dirección física y electrónica donde recibirán las notificaciones, y es ahí donde deberán remitirse las comunicaciones en aras de no vulnerar el debido proceso y el derecho de defensa.

En la Sentencia C-012 de 2013, la Corte Constitucional estableció la importancia de las notificaciones realizadas a través de correo electrónico. Sobre ello adujo:

> "*… Se señaló que en el marco de las competencias del legislador, es legítimo que éste adecúe el sistema de notificaciones a los nuevos y mejores avances tecnológicos, ya que es necesario actualizar los regímenes jurídicos para darle fundamento al intercambio electrónico de datos, como ocurrió con la Ley 527 de 1999, o el artículo 29 de la Ley 794 de 2003. No obstante lo anterior, la jurisprudencia ha reconocido también que, en*

la incorporación de los avances tecnológicos en los procesos de notificación, no puede perderse de vista el fin del mismo, que consiste en lograr comunicar al sujeto, las actuaciones judiciales o administrativas que puedan interesarle.

También la sentencia C-624 de 2007, en la que se estudió una demanda contra el artículo 45 de la Ley 1111 de 2006, que modificó el artículo 565 del Estatuto Tributario, citado anteriormente, la Corte reiteró la constitucionalidad de los mecanismos de notificación electrónica, estableciendo que "estas normas están estrechamente relacionadas con la materialización del debido proceso administrativo en los procedimientos tributarios, aduaneros y cambiarios, en tanto prevén mecanismos eficaces para la notificación de las actuaciones de la administración".

Esta jurisprudencia fue recordada en la sentencia C-980 de 2010, al señalar que, tal y como lo ha reconocido la Corte en múltiples decisiones, en el marco de los diferentes tipos de notificación dispuestas por el legislador, la que se realiza por correo, incluido el electrónico, representa un mecanismo adecuado, idóneo y eficaz, que garantiza el principio de publicidad y el debido proceso, porque es una manera legítima de poner en conocimiento de un determinado proceso o actuación administrativa, a los sujetos interesados".

Recientemente, la Corte Constitucional en la Sentencia T-230 de 2020 estableció la importancia de canalizar las peticiones a través de los medios tecnológicos, imponiendo unos deberes a las entidades, tales como: (i) Adoptar los medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, (ii) Gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos. Al respecto indicó:

"Por su parte, los medios electrónicos son herramientas que permiten la producción, almacenamiento o transmisión digitalizada de documentos, datos e informaciones, a través de cualquier red de comunicación abierta o restringida. Esta última supone un diálogo entre sujetos –al menos un emisor y un receptor– en el que se da una transmisión de señales que tienen un código común[3]. Estas herramientas tecnológicas se encuentran contenidas en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que son "el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes."[4] Dentro de estos servicios se resaltan los de telemática e informática en los que se ubica la Internet[5], hoy por hoy, medio que, por excelencia, facilita la transmisión de información y comunicaciones entre la población.

(…) En este orden de ideas, el CPACA no se limita a unos canales específicos para permitir el ejercicio del derecho de petición, sino que, en su lugar, adopta una

3 Gobierno en Línea en: http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/investigaciones/los-medios-electronicos-como-herramienta-estrategica-de-la-comunicacion-publica
4 Artículo 6 de la Ley 1341 de 2009 "*Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.*"
5 En la Sentencia T-013 de 2008, se definió el Internet como "el conjunto de redes interconectadas que permiten la comunicación y el desarrollo de numerosos servicios, como la transmisión, depósito, clasificación, almacenamiento, recuperación y tránsito de información de manera ilimitada."

formulación amplia que permite irse adecuando a los constantes avances tecnológicos en materia de TIC´s. En otras palabras, el marco normativo que regula el derecho de petición abre la puerta para que cualquier tipo de medio electrónico que sea idóneo para la comunicación o transferencia de datos, pueda ser tenido como vía para el ejercicio de esta garantía superior[6].

(…) La información y contenido que se encuentre en un mensaje de datos tienen plena eficacia probatoria, dada la integridad que se predica de dicho instrumento (siempre que su contenido no se hubiere alterado), característica que puede satisfacerse a partir de los sistemas de protección de la información como la criptografía y las firmas electrónicas[7]. Frente al grado de confiabilidad del mensaje, se debe precisar que este "será determinado a la luz de los fines para los que se generó la información y de todas las circunstancias relevantes del caso."[8] Al respecto, la Corte manifestó que "los documentos electrónicos están en capacidad de brindar similares niveles de seguridad que el papel y, en la mayoría de los casos, un mayor grado de confiabilidad y rapidez, especialmente con respecto a la identificación del origen y el contenido de los datos, siempre que se cumplan los requisitos técnicos y jurídicos plasmados en la ley."[9]

En este orden de ideas, las peticiones formuladas a través de mensajes de datos en los diferentes medios electrónicos habilitados por la autoridad pública –siempre que permitan la comunicación–, deberán ser recibidos y tramitados tal como si se tratara de un medio físico.

Por lo demás, los mensajes de datos que se utilicen, siguiendo los mismos parámetros básicos del ejercicio del derecho de petición, deberán poder determinar quién es el solicitante y que esa persona sea quien en definitiva aprueba el contenido enviado. Sobre el particular, el artículo 7 de la precitada Ley 527 de 1999 establece que la identificación del sujeto en un documento se podrá realizar mediante (i) la constatación del método utilizado, el cual deberá identificar al iniciador de la comunicación, a la vez que tendrá que permitir inferir la aprobación de su contenido. Aunado a ello, (ii) dicho método deberá ser "tanto confiable como apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado"[10]. En general, este tipo de medios exigen sistemas de protección de la información como la criptografía (posibilidad de crear un perfil con una contraseña que solo conozca el titular de la cuenta) o también la firma digital, esto es, un tipo de firma electrónica acreditada que ofrece seguridad sobre la identidad del firmante y la autenticidad de los documentos en que se utiliza[11]".

---

6 En la Sentencia C-951 de 2014, la Corte indicó que cualquier otro medio idóneo para el ejercicio del derecho de petición se determina por su utilidad "para comunicar o trasmitir información con una redacción abierta y dúctil, **[lo] que permite que la disposición se actualice con las distintas tecnologías que puedan llegar a crearse para la comunicación y trasferencia de datos y sea válido su uso para ejercer el derecho de petición,** sin que esas herramientas innovadoras pero idóneas para el efecto se conviertan en espacios vedados para ejercer el derecho de petición" (se resalta por fuera del original).
7 Sentencia C-662 de 2000.
8 Ley 527 de 1999, artículos 9 y 10.
9 Sentencia C-662 de 2000. Tal como se describe en este fallo judicial, la criptografía es "una rama de las matemáticas aplicadas que se ocupa de transformar, mediante un procedimiento sencillo, mensajes en formas aparentemente ininteligibles y devolverlas a su forma original. Mediante el uso de un equipo físico especial, los operadores crean un par de códigos matemáticos, a saber: una clave secreta o privada, conocida únicamente por su autor, y una clave pública, conocida como del público."
10 Ley 527 de 1999, artículo 7.
11 Ley 527 de 1999, artículo 28.

CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que **CAFESALUD E.P.S. S.A. EN LIQUIDACIÓN** presentó dos derechos de petición ante el **INSTITUTO OFTAMOLÓGICO DE TOLIMA S.A.S.** los días 20 de febrero y 27 de septiembre de 2020.

La **primera petición** tiene como fecha 06 de febrero de 2020 y fue identificada por la accionante bajo el número 1509-2020. En ella solicitó lo siguiente:

> *"PRIMERO. Teniendo en cuenta lo anterior, solicito a la IPS INSTITUTO OFTALMOLOGICO DEL TOLIMA SAS identificada con NIT No 809010893 allegar los respectivos soportes de la cuenta médica que comprueben la prestación de los servicios de Salud, con el fin de realizar la correspondiente auditoría médica, que soportan la prestación del servicio con su Factura y los RIPS.*
>
> *SEGUNDO. Sí por el contrario la IPS INSTITUTO OFTALMOLOGICO DEL TOLIMA SAS, en su verificación evidencia que la información y/o soportes fueron radicados en su momento a CAFESALUD EPS SA, solicito se indiquen los radicados y remitir la copia de estos con el fin de realizar las respectivas revisiones, toda vez que en la información entregada por CAFESALUD EPS S.A. en operación y en reorganización no se reporta la misma.*
>
> *TERCERO. Es pertinente anotar que, una vez realizado el procedimiento de revisión de soportes, se procederá a citar a mesas de conciliación, respecto a los valores pendientes por legalizar, independientemente de que la entidad cuente o no con soportes y/o información referente, esto con el fin de evitar la vulneración del Sistema General de Seguridad Social y dar cumplimiento al Artículo 9 de la ley anteriormente mencionada.*
>
> *CUARTO. En caso de que la IPS no acceda a las peticiones anteriores, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 6° de la Resolución 6066 del 2016, concordante con el literal g) del artículo 9° de la Ley 1797 del 2016, solicito de forma respetuosa expedir el certificado de reconocimiento de deuda y realizar el giro correspondiente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibido de la comunicación, a alguna de las cuentas bancarias que se relacionan en la certificación bancaria de CAFESALUD EPS SA en liquidación (anexa al presente documento), por el valor de UN MILLON CUATROCIENTOS TREINTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS ($1.432.464 m/cte.), de conformidad con la solicitud número uno, el cual deberá prestar mérito ejecutivo, y ser diligenciado en los términos establecidos en los Anexos Técnicos 1 y 2 de la Resolución 6066 de 2016"*.

Junto con la petición, fue aportada la guía de la empresa de correo Interrapidísimo y el seguimiento de la misma, donde se evidencia que fue entregada el día 20 de febrero de 2020 a la dirección física: Carrera 4B # 31-33 de Ibagué- Tolima.

En lo que respecta a la **segunda petición** de fecha 27 de septiembre de 2020, en ella la accionante solicitó lo siguiente:

> *"Conforme a lo considerado por la Ley 1437 de 2011, la notificación por correo electrónico es una forma supletoria de poner en conocimiento del interesado decisiones tomadas frente a un recurso o una petición siempre y cuando se utilice como medio eficaz de información y contacto.*
>
> *Por lo anterior, atentamente nos permitimos remitir vía correo electrónico derecho de petición No. 1509-2020 en el cual se solicita la legalización de los saldos pendientes correspondientes al proceso de giro directo de periodos anteriores.*
>
> *Lo anterior debido a que a la fecha no hemos recibido respuesta por parte de ustedes a la solicitud enviada en físico a sus instalaciones.*
>
> *Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria por causa de la pandemia por coronavirus COVID-19 por la cual actualmente atraviesa el país decretada por la presidencia de la República mediante Decreto 457 de 2020, se solicita que la respuesta a este comunicado sea allegada a través del correo electrónico edriosf@cafesalud.com.co con el fin de dar el trámite pertinente".*

La anterior petición fue remitida a través de los correos electrónicos: iotolima.cartera@gmail.com y iotolima@gmail.com el día 27 de septiembre de 2020.

Es de aclarar, que aunque **CAFESALUD E.P.S. S.A. EN LIQUIDACIÓN** presentó dos derechos de petición, lo cierto es que el de fecha 27 de septiembre de 2020, es una reiteración del primero. Como se observa en el contenido del *petitum* enviado por correo electrónico, la entidad remitió nuevamente la petición No. 1509-2020, debido a que para esa fecha no había recibido respuesta a la petición enviada físicamente. Así las cosas, las dos peticiones tienen el mismo objeto, cual es, la legalización de los saldos pendientes correspondientes al proceso de giro directo de periodos anteriores.

Anotado lo anterior, se tiene que el **INSTITUTO OFTAMOLÓGICO DE TOLIMA S.A.S.,** al contestar la acción de tutela, manifestó frente al derecho de petición del 20 de febrero de 2020, lo siguiente:

> "*… al revisar la información recibida, NO ENCONTRAMOS lo manifestado en este hecho, es decir, en comunicación recibida el 20 de febrero de 2020, no nos allegaron un DERECHO DE PETICIÓN, como hoy quiere hacer creer al Despacho, aunado a lo anterior, es de indicar que en la página 93 en el PDF donde se encuentra el envío y recibido por la empresa Interrapidisimo, no se encuentra el documento que fue cotejado y menos que, en la respectiva guía manifiesten que es un derecho de petición, sino un sobre manila, por lo cual nos atenemos a lo que se acredite*".

Esa aseveración no es de recibo para el Despacho, en primer lugar, porque la petición No. 1509-2020 de fecha 06 de febrero 2020, fue entregada el día 20 de febrero de 2020 a la dirección física de notificaciones judiciales registrada en el Certificado de Existencia y Representación Legal del **INSTITUTO OFTAMOLÓGICO DE TOLIMA S.A.S.**, cual es: Carrera 4B # 31-33 de Ibagué- Tolima, como se observa en la guía No. 230005929123 de la empresa de correo Interrapidísimo (folio 93).

Añádase a lo expuesto, que la accionada reconoció en el hecho noveno de su contestación, que recibió el correo el día 20 de febrero de 2020.

En segundo lugar, frente al argumento de que no recibió el derecho de petición y que "*no se encuentra el documento que fue cotejado y menos que, en la respectiva guía manifiesten que es un derecho de petición, sino un sobre manila",* dichas manifestaciones se desvirtúan con el seguimiento de la guía No. 230005929123 de Interrapidísimo, en cuyo acápite denominado "*Datos de Envío*" se indica lo siguiente: *"Tipo empaque:* ***SOBRE MANILA.*** *No. de esta pieza:* ***1.*** *Dice contener:* ***1509-2020***".

De este modo, no puede afirmar la accionada, que únicamente recibió un sobre de manila, pues la empresa de correo certificó que el contenido del sobre es: "*1509-2020"*, número que corresponde al radicado de la petición de fecha 06 de febrero de 2020. Además, el hecho de que en la guía no se haya registrado textualmente la expresión "*Derecho de petición*", no implica necesariamente que el sobre se haya enviado vacío.

Sería vano que únicamente se remita un sobre sin ningún tipo de contenido, más aún cuando la entidad remitente tiene su domicilio en una ciudad diferente a la receptora.

En tercer lugar, el parágrafo 1° del artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, frente a la presentación y radicación de las peticiones, señala que: *"En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos".*

La norma transcrita, no contempla como exigencia que la empresa de mensajería coteje el documento que se remite por ese medio, por el contrario, señala que la petición puede ser enviada por cualquier medio, y que los documentos enviados serán los registrados en el medio por el cual se han recibido, tal como en este caso lo hizo la empresa postal.

Precisamente, la Corte Constitucional en la reciente Sentencia T-230 de 2020, señaló las formas de canalizar las peticiones:

> "*El derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos*[12]*.*
>
> ***4.5.6.1.1.*** *Ahora bien, los medios físicos pueden definirse como aquellos soportes tangibles a partir de los cuales es posible registrar la manifestación de un hecho o acto. Dentro de los más comunes para la presentación de solicitudes se destacan la formulación presencial –ya sea verbal o por escrito– en los espacios físicos destinados por la autoridad, y el correo físico o postal para remitir el documento a la dirección destinada para tal efecto. En cualquiera de los dos eventos, al peticionario debe asignársele un radicado o algún tipo de constancia sobre la presentación de la solicitud, de manera que sea posible hacer su seguimiento*".

Por consiguiente, solo se requiere remitir la petición por el medio escogido por el solicitante, a la dirección destinada por la autoridad o por el particular para tal fin, sin ningún requisito adicional.

Ahora, si en gracia de discusión se aceptara el argumento de la accionada de que el correo no contenía el derecho de petición, el artículo 17 de la ley 1755 de 2015 señala lo siguiente:

> *"En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.*

12 Ley 1437 de 2011: "*ARTÍCULO 15. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código. // Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. // Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta. // Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios. // A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario. // PARÁGRAFO 1o. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos. // PARÁGRAFO 2o. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas. // PARÁGRAFO 3o. Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente ley."*

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual."

Así pues, bien pudo el **INSTITUTO OFTAMOLÓGICO DE TOLIMA S.A.S.** requerir a la entidad accionante para que aportara la información o los documentos faltantes, en el plazo indicado en la ley, so pena de entender que ha desistido de la petición. Precisamente la norma tiene como finalidad brindar la oportunidad al peticionario de aportar la información que la autoridad considera se requiere para dar una respuesta de fondo a la petición, y a su vez, garantiza el derecho de defensa y el debido proceso de ambos.

De esta forma, los argumentos esbozados por la entidad accionada para no dar respuesta a la petición recibida el 20 de febrero de 2020, solo demuestran una actitud evasiva pues: (i) La empresa de mensajería indicó el contenido del sobre, en este caso el No. 1509-2020, que corresponde al radicado del derecho de petición; (ii) La ley 1755 de 2015 no establece que el documento contentivo del *petitum* deba ser cotejado, pues la única exigencia es que sea enviado a través de un medio idóneo para la comunicación, como en este caso se hizo a través de la empresa de mensajería y (iii) Si la pasiva consideró que no recibió la petición, debió requerir al peticionario, conforme el artículo 17 ibídem.

Aunque lo anterior es suficiente para concluir que la entidad accionada vulneró el derecho fundamental de petición, no debe dejarse de lado que **CAFESALUD E.P.S. S.A. EN LIQUIDACIÓN** remitió nuevamente la petición el día 27 de septiembre de 2020 a través de los correos electrónicos: iotolima.cartera@gmail.com y iotolima@gmail.com del **INSTITUTO OFTAMOLÓGICO DE TOLIMA S.A.S.**

El argumento del **INSTITUTO OFTAMOLÓGICO DE TOLIMA S.A.S.** para no dar respuesta a ese segundo *petitum* es que: (i) No encontró la confirmación de leído de la comunicación y, (ii) No autorizó expresamente la notificación de derechos de petición, por ese medio.

Frente al primer argumento, referente a que no se evidencia la confirmación del recibido, es de anotar que la Corte Constitucional en la misma Sentencia T-230 de 2020, sobre la caracterización del derecho de petición a través de medios tecnológicos, estableció lo siguiente:

> *"En este orden de ideas, el CPACA no se limita a unos canales específicos para permitir el ejercicio del derecho de petición, sino que, en su lugar, adopta una formulación amplia que permite irse adecuando a los constantes avances tecnológicos en materia de TIC´s. En otras palabras, el marco normativo que regula el derecho de petición abre la puerta para que cualquier tipo de medio electrónico que sea idóneo para la comunicación o transferencia de datos, pueda ser tenido como vía para el ejercicio de esta garantía superior.*[13]

La Corte señaló además, que el canal utilizado debe contar con las condiciones suficientes que permitan hacer un seguimiento al mensaje de datos, desde el momento en que fue enviado por el originador hasta que fue recibido por su destinatario, y que debe cumplir unas exigencias mínimas, tales como: (i) Determinar quién es el solicitante (ii) Que la persona apruebe lo enviado y (iii) Verificar que el medio electrónico cumpla con las características de integridad y confiabilidad. Cumplido lo anterior, quien recibe la información no puede negarse a recibir y tramitar las peticiones que sean formuladas por medio de mensajes de datos.

Retomando el caso en estudio, se avizora que la accionante dirigió su petición al email: *iotolima@gmail.com* que corresponde al de notificaciones judiciales registrado en el Certificado de Existencia y Representación Legal de la accionada; y en la prueba aportada con el escrito de tutela se puede observar con claridad, que el email contentivo de la petición fue enviado el 27 de septiembre de 2020 a las 10:19, con un archivo adjunto denominado "*D_P*"; aunque no se indicó la palabra textual "*Derecho de petición*", lo cierto es que la accionada no desconoció que recibió la petición, sino que su inconformidad radica en otros aspectos.

Frente al segundo argumento, relativo a que la accionada no autorizó expresamente la notificación de derechos de petición por medio electrónico, debe reiterarse que la petición fue enviada al email de notificaciones judiciales: *iotolima@gmail.com*. Además, en el mismo certificado de la Cámara de Comercio, la accionada autorizó que a través de ese correo recibirá todas las notificaciones: "*De acuerdo con lo establecido en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo,* ***SI AUTORIZO*** *para que me notifiquen a través del correo electrónico de notificación: iotolima@gmail.com*" Por lo tanto, no puede escudarse en que no ha autorizado ese canal para derechos de petición, pues existe prueba en contrario, y aún si no la hubiera, tal email corresponde al de notificaciones judiciales.

---

13 En la Sentencia C-951 de 2014, este Tribunal indicó que cualquier otro medio idóneo para el ejercicio del derecho de petición se determina por su utilidad "para comunicar o trasmitir información con una redacción abierta y dúctil, **[lo] que permite que la disposición se actualice con las distintas tecnologías que puedan llegar a crearse para la comunicación y trasferencia de datos y sea válido su uso para ejercer el derecho de petición,** sin que esas herramientas innovadoras pero idóneas para el efecto se conviertan en espacios vedados para ejercer el derecho de petición" (se resalta por fuera del original).

Así las cosas, los argumentos expuestos por el **INSTITUTO OFTAMOLÓGICO DE TOLIMA S.A.S.** demuestran una actitud evasiva que no puede prohijar el Juez Constitucional, y que son suficientes para predicar que vulneró el Derecho de Petición de **CAFESALUD E.P.S. S.A. EN LIQUIDACIÓN**.

Es de indicar, que frente a la petición recibida el 20 de febrero de 2020, el término de los 15 días que señala la ley 1755 de 2015 se encuentra más que fenecido, y en este caso no se puede dar aplicación al Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 pues el término venció antes de su expedición. Ahora, frente a la petición de fecha 27 de septiembre de 2020, aunque al momento de interponerse la acción de tutela el término de los 30 días señalado en el Decreto 491 de 2020 no había vencido, lo cierto es que a la fecha de esta sentencia sí, y la accionada no contestó.

Por lo anterior, se concederá el amparo al Derecho Fundamental de Petición, ordenando al **INSTITUTO OFTAMOLÓGICO DE TOLIMA S.A.S** dar una respuesta de fondo, clara, precisa y congruente al derecho de petición elevado por **CAFESALUD E.P.S. S.A. EN LIQUIDACIÓN** el día 20 de febrero de 2020, el cual fue reiterado el día 27 de septiembre de 2020. Se advierte que en ningún caso la accionada estará obligada a contestar afirmativamente y/o acceder a los pedimentos formulados.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO 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: AMPARAR el Derecho Fundamental de Petición de **CAFESALUD E.P.S. S.A. EN LIQUIDACIÓN,** en contra del **INSTITUTO OFTAMOLÓGICO DE TOLIMA S.A.S**., por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

SEGUNDO: ORDENAR al **INSTITUTO OFTAMOLÓGICO DE TOLIMA S.A.S.**, dar respuesta de fondo, clara, precisa y congruente a la petición presentada por **CAFESALUD E.P.S. S.A. EN LIQUIDACIÓN** el día 20 de febrero de 2020, la cual fue reiterada el 27 de septiembre de 2020. Se advierte que en ningún caso la entidad accionada estará obligada a contestar afirmativamente y/o acceder a los pedimentos formulados.

TERCERO: Notifíquese a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

Por motivos de salud pública, y en acatamiento de las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura para evitar la propagación del coronavirus COVID-19, la impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ