

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



JUZGADO CUARENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., veinticinco (25) de abril de dos mil veintidós (2022)

REFERENCIA: 110014003049 2022 00304 00

Encontrándose agotado el trámite de informe sobre los hechos, defensa y contradicción propios de esta acción constitucional, y dado que no se avizora la existencia de causal de nulidad que afecte lo actuado, el Despacho procede a emitir pronunciamiento de fondo.

I. ANTECEDENTES

1. PARTES

Accionante: Compañía Andina de Seguridad Privada Ltda.

Accionada: Compensar E.P.S.

2. HECHOS QUE FUNDAMENTAN LA ACCIÓN

- Señala el representante legal de la sociedad accionante que, el 21 de enero de 2021, remitió escrito -dirigido de forma virtual- a la accionada, al correo electrónico afiliaciones_incapacidades@compensarsalud.com, en el que petició lo siguiente:

“1. Respetuosamente solicito el envío de un estado de cuenta de las obligaciones que actualmente tiene la Empresa con ustedes.

2. Se envíe una relación de los pagos por prestaciones sociales realizados por ustedes durante el año 2021 a la Compañía Andina de Seguridad Privada Ltda.

3. Se haga entrega de una relación de los pagos que aún no han sido efectuados por ustedes a favor de la Compañía Andina de Seguridad Privada Ltda.”

- Expone que, a pesar del tiempo transcurrido, a la fecha el personal de la accionada Compensar E.P.S. no ha dado respuesta a tales invocaciones.
- Por lo cual, estima vulnerado el derecho constitucional de petición de su representada.

3. OBJETO DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Como pretensiones se proponen las siguientes:

- Sea tutelado en favor de la sociedad Compañía Andina de Seguridad Privada Ltda. el derecho fundamental de petición.
- Como consecuencia, solicita se ordene al personal de Compensar E.P.S. dar respuesta a las solicitudes erigidas por el extremo tutelante el 21 de enero de 2022.

4. DERECHOS ESTIMADOS COMO VULNERADOS

- Petición.

5. ACTUACIÓN PROCESAL

Presentada la acción constitucional, el Despacho dispuso admitirla mediante auto proferido el 8 de abril de 2022, corriendo traslado de su contenido a la entidad accionada, por el término improrrogable de dos (2) días, para el ejercicio de sus derechos de defensa y contradicción.

6. CONTESTACIÓN DE LA ACCIONADA Y VINCULADAS

Compensar E.P.S.

Dentro de su respuesta, su personal jurídico manifestó que no es cierto que la accionante haya radicado ante Compensar E.P.S. derecho de petición alguno, como lo refiere erróneamente su representante. Siendo el único canal habilitado para el efecto, según su decir, el portal PQRS

ubicado en la página oficial de la entidad, haciendo click en la opción RADICAR PQRS EPS, correspondiente al link <https://corporativo.compensar.com/salud/radicacion-pqrs>.

En ese orden, expone, que el contenido de las solicitudes relacionadas en el líbello genitor solamente fue conocido por el personal de Compensar E.P.S. una vez fue notificada la presente tutela. Por lo que, aduce, se emitirá respuesta dentro de un término prudencial, teniendo en cuenta lo ya anotado.

Bajo tales aspectos, insiste en que por parte de esta entidad no se han vulnerado los derechos constitucionales de la sociedad demandante y que, por ello, debe negarse el amparo deprecado.

II. CONSIDERACIONES

1. COMPETENCIA

Acorde con lo establecido en los decretos reglamentarios 2591 de 1991, 1382 de 2000, 1069 de 2015 y 333 de 2021 este Despacho es competente para resolver la presente tutela, ya que el líbello se ajusta a las exigencias sustanciales dispuestas en el artículo 86 de la Constitución Política y se dirige contra una persona jurídica de naturaleza privada, sobre la que se estima la generación de vulneración de derechos fundamentales con ocurrencia en Bogotá D.C.

2. PRUEBAS

En ese orden, para definir de fondo se tendrán como pruebas los documentos que acompañan el escrito de tutela y la contestación de la parte accionada.

3. PROBLEMA JURÍDICO

Así las cosas, analizadas las manifestaciones de los extremos encartados, el problema jurídico a resolver es el siguiente:

- ¿Atendiendo las circunstancias específicas de radicación aludidas por el personal de la parte accionada frente a las solicitudes erigidas por el representante legal de la tutelante Compañía Andina de Seguridad Privada Ltda. el 21 de enero de 2022, resulta existente -

o no- este caso la amenaza o vulneración alegada sobre su derecho fundamental de petición?

4. CASO CONCRETO

4.1. La Constitución Política de 1991, en su artículo 86, establece la acción de tutela como un mecanismo constitucional de carácter excepcional para la protección de derechos fundamentales, en los siguientes términos:

"Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe en su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública (...)"

Se trata, entonces, de un instrumento jurídico confiado por la Constitución a los jueces, cuya justificación y propósito consisten en brindar a la persona la posibilidad de acudir al aparato jurisdiccional, sin mayores requerimientos de índole formal y con la certeza que obtendrá justicia frente a situaciones de hecho que representen quebranto o amenaza a sus derechos fundamentales. Logrando que se cumpla uno de los fines esenciales del Estado, consistente en garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución Política.

4.2. Su finalidad es lograr que, mediante un trámite preferente y sumario, el Juez profiera una orden de actuar o abstenerse de hacerlo, tendiente a hacer cesar la vulneración o amenaza de violación denunciada.

Por lo que es dable valorar, en concreto, el núcleo central de la prerrogativa fundamental objeto, presuntamente, de amenaza o vulneración. Esto es, el derecho de petición.

4.3. Sobre este elemento constitucional, la jurisprudencia y la doctrina han señalado su importancia al permitir su amparo directo bajo el carácter fundamental previsto en el artículo 23 de la Carta Política.

Allí se establece que *"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."

Norma constitucional que ha tenido un amplio desarrollo; estableciéndose, para su aplicación y protección, los parámetros jurisprudenciales contenidos, entre otros, en sentencia T - 206 de 2018¹; cuales son:

a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante este se garantizan otros derechos constitucionales, como la información, la participación política y la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; pues de nada sirve la posibilidad de dirigirse a la autoridad o al particular si estos no resuelven o se reservan para sí el sentido de lo decidido.

c) La respuesta debe ser oportuna, de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumplen con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional de petición.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Si bien, por regla general, este derecho se aplica a entidades administrativas, la Constitución Política lo extendió a organizaciones o personas privadas cuando la ley así lo determine.

4.4. En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que se tiene para resolver, por regla general, es dable acudir a las disposiciones de la ley 1755 de 2015, según el tipo de solicitud. Empero, de no ser posible su emisión antes de que se cumplan los lapsos allí reglados, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término razonable en el cual se realizará la contestación.

Entendiéndose que se vulnera este derecho fundamental en cualquiera de las siguientes circunstancias: *(i)* cuando al accionante no se

¹ MP. Alejandro Linares Cantillo.

le permita presentar petición, o (ii) cuando existiendo ésta, no se obtenga respuesta, o la solicitud presentada no sea atendida debidamente.

4.5. Así las cosas, estudiados los medios de demostración recaudados en la presente instancia, resulta relevante precisar que la accionada Compensar E.P.S. corresponde a una caja de compensación familiar, habilitada para la prestación de servicios de salud, regida por el derecho privado, como se desprende de su certificación de existencia y representación legal.

Por lo cual es claro que, en virtud de lo previsto en el artículo 33 de la ley 1437 de 2011, dicha persona jurídica se encuentra obligada a recibir y dar contestación a las solicitudes que les sean formuladas, como allí se contempla:

*“Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las **Cajas de Compensación Familiar**, a las **Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral**, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores..”* (Negrilla fuera del texto original)

4.6. Conforme a ello, bajo el amparo de esta obligación legal, la parte accionante asegura haber radicado de forma electrónica ante la accionada Compensar E.P.S., al correo electrónico `afiliaciones_incapacidades@compensarsalud.com`, escrito contentivo de solicitudes formales en las que invocó:

“1. Respetuosamente solicito el envío de un estado de cuenta de las obligaciones que actualmente tiene la Empresa con ustedes.

2. Se envíe una relación de los pagos por prestaciones sociales realizados por ustedes durante el año 2021 a la Compañía Andina de Seguridad Privada Ltda.

3. Se haga entrega de una relación de los pagos que aún no han sido efectuados por ustedes a favor de la Compañía Andina de Seguridad Privada Ltda.”

4.7. En efecto, siendo el objeto de debate la forma y términos como fue radicado dicho documento, amén de que la parte pasiva señala que la dirección habilitada para la recepción de derechos de petición es distinta a la utilizada por el solicitante, es dable denotar que el correo electrónico empleado afiliaciones_incapacidades@compensarsalud.com si corresponde a un canal de comunicaciones de Compensar E.P.S. erigido, precisamente, para recibir información y documentos atinentes a incapacidades.

Lo cual, no fue negado por la parte pasiva al momento de descorrer el traslado efectuado sobre esta tutela.

4.8. Ahora bien, aun cuando Compensar E.P.S. cuenta, ciertamente, con un portal de radicación específico de peticiones, quejas y reclamos, la constitución, uso y manejo dicha vía no puede limitar el ejercicio del derecho de petición de sus usuarios.

Máxime que, ante hechos como el que se relata en la tutela, es obligación del área administrativa de la accionada redireccionar internamente cada una de las peticiones recibidas por medio de las distintas cuentas de correo de la entidad, sin trasladar tal carga al extremo petionario. O, en su defecto, poner de manifiesto -oportunamente- al invocante, al momento de la recepción su mensaje de datos, cual es el canal habilitado para la radicación de su escrito.

Situación que ha sido estudiada por la Corte Constitucional en su jurisprudencia, indicando, en otras, en sentencia T – 230 de 2020, lo siguiente:

“Cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio. (Negrilla fuera del texto original)

4.9. Así pues, es claro que la radicación efectuada por el representante legal de la Compañía Andina de Seguridad Privada Ltda., el 21 de enero de 2022, si comporta el ejercicio del derecho de petición de acuerdo a lo preceptuado en la ley 1755 de 2015. Por lo que emerge en cabeza de Compensar E.P.S. la responsabilidad de responder

oportunamente, de fondo, con claridad y congruencia su contenido, atendiendo lo expuesto por la Corte Constitucional sobre la materia en sentencia T-417 de 2010².

4.10. Por consiguiente, en la medida en que el personal jurídico de la accionada Compensar E.P.S. reconoce que -a la fecha- no ha emitido respuesta a las solicitudes formuladas por el extremo tutelante el 21 de enero de 2022, es notorio que el derecho de petición de la sociedad demandante ha sido vulnerado.

Prerrogativa fundamental que solo se agota en tanto se profiera una contestación particular **completa, clara, precisa, congruente y de fondo** dirigida al peticionario, que sea notificada oportunamente, como lo exige la citada ley 1755 de 2015.

4.11. Corolario, por cuanto el término establecido para responder llegó a su fin sin agotarse dicha carga, se amparará el derecho fundamental en conflicto, ordenando a la accionada dar respuesta conforme a derecho a las solicitudes de que trata esta tutela y enterar de su contenido a la tutelante, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente providencia.

III. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CUARENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

RESUELVE

PRIMERO: Conceder el amparo constitucional invocado por el representante legal de la **COMPAÑÍA ANDINA DE SEGURIDAD PRIVADA LTDA.** contra **COMPENSAR E.P.S.** por las razones expuestas en la parte considerativa de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar al representante legal de **COMPENSAR E.P.S.** y/o quien haga sus veces, emitir, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente sentencia, respuesta de fondo, clara, precisa y congruente a las solicitudes elevadas por Miguel Ángel

² Corte Constitucional. Sentencia T-417 de 2010 (M.P. María Victoria Calle Correa).

Diaz García, en su condición de gerente general de la sociedad **COMPAÑÍA ANDINA DE SEGURIDAD PRIVADA LTDA.** mediante escrito de fecha 21 de enero de 2022.

Lapso durante el cual deberá -a su vez- enterarse al accionante de la contestación respectiva.

TERCERO: Notifíquese lo aquí resuelto a las partes, de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: En caso de no ser impugnada esta decisión. envíese el expediente -para su eventual revisión- a la Corte Constitucional acatando lo dispuesto en el inciso 2º del artículo 31 *ejúsdem*.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'N. León', written in a cursive style.

**NÉSTOR LEÓN CAMELO
JUEZ**