

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



JUZGADO CUARENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Bogotá D.C., treinta (30) de noviembre de dos mil veinte (2020)

Proceso: Acción de Tutela
Número: **110014003049-2020-00726-00**
Accionante: **NADIA CABALLERO QUIROZ**
Accionado: **COMPENSAR EPS**

Se procede a desatar la solicitud de amparo constitucional deprecado por la señora **NADIA CABALLERO QUIROZ** contra **COMPENSAR EPS**.

I. ANTECEDENTES

Atendiendo la facultad otorgada por el artículo 86 de la Constitución Política, la señora **NADIA CABALLERO QUIROZ**, presentó acción de tutela pretendiendo le sea protegido su derecho fundamental de petición que considera fue vulnerado por **COMPENSAR EPS**.

Lo anterior con fundamento en que, el día 09 de octubre de 2020, radicó solicitud de devolución de dineros por un procedimiento quirúrgico que no le fue practicado por haberlo cancelado con anterioridad. Señala que las sumas de dinero solicitadas no hacen parte de sus aportes mensuales a seguridad social y que como no se prestó el servicio, elevó la petición de devolución de dinero, advirtiendo además que no deseaba continuar con el proceso.

Continúa diciendo, que el 28 de octubre de 2020, recibió una respuesta por parte de la accionada, donde le informaban que su cirugía aún estaba en programación, y que estaban esperando el aval para programarlo, respuesta que considera no tiene nada que ver con la solicitud que realizó, respuesta evasiva que vulnera la petición formal que presentó

II. PRUEBAS

Ténganse en cuenta las documentales obrantes en el proceso allegadas por la accionante y por la entidad accionada.

III. TRÁMITE

Mediante auto calendado el pasado 18 de julio de 2020, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la accionada para que se manifestara en torno a los hechos y pretensiones expuestas en la solicitud de amparo de la accionante.

La entidad accionada, señala que efectivamente la accionante remitió derecho de petición, por lo que se dispuso la remisión de una respuesta a la petición incoada el 09 de octubre de 2020, y dicha respuesta fue remitida desde el 28 de octubre de 2020 a través del correo electrónico natacasa10@hotmail.com, perteneciente a la accionante. Que en la mencionada respuesta le manifiestan que se encuentran desplegando todo lo necesario para la programación del procedimiento quirúrgico, presentándose en su sentir un hecho superado.

CONSIDERACIONES

La acción de tutela tal como se encuentra dispuesta en el artículo 86 de la Carta Magna, constituye un mecanismo expedito para la protección eficaz e inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando estos resulten amenazados o vulnerados por la acción u omisión de las autoridades y excepcionalmente de un particular, siempre que el accionante no cuente con otro medio de defensa o de existir este, se interponga como medio transitorio a fin de evitar un perjuicio irremediable.

La presente acción de tutela se abre paso con base en la presunta vulneración del derecho fundamental de petición, siendo así considerado por la señora NADIA CABALLERO QUIROZ, por lo que solicita se ordene a la accionada brinde respuesta integra y de fondo al derecho de petición incoado.

Descendiendo al estudio del caso, el derecho fundamental presuntamente conculcado es el de petición, el cual se encuentra establecido en el artículo 23 de la Constitución Política que dispone:

“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”.

A su vez 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, señala:

“

Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas

Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

-Aparte subrayado CONDICIONALMENTE exequible- Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

PARÁGRAFO 1o. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

PARÁGRAFO 2o. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

PARÁGRAFO 3o. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.

Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. 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.”

A su vez el Gobierno Nacional, en el artículo 5º del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, en relación con los términos para atender peticiones, con ocasión de la emergencia sanitaria decretada en virtud del Covid 19, estableció:

“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.

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. (negrilla del despacho)

(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. (...)”

Este derecho consagrado en la Constitución Política, tiene como objeto primario y esencial, el que, a los peticionarios, les sean brindadas respuestas a sus solicitudes, de forma clara, precisa y oportuna, sin que ello implique una decisión favorable a sus intereses. Se fundamenta lo anterior no solo en la de conocer el contenido mismo de la comunicación, sino también con el fin de poder interponer los recursos y demás acciones que estime convenientes.

Facultad de la que hizo uso la accionante, radicando el día 09 de octubre de 2020, derecho de petición ante la entidad, tal como consta en los anexos que obran en el expediente, momento a partir del cual surgió para COMPENSAR EPS, la obligación de dar respuesta de fondo a la actora, debiendo ser la misma suficiente, eficiente y congruente con lo pedido, emitiéndola dentro del término previamente establecido y debiéndola poner en conocimiento del peticionario (notificación).

Así mismo, de lo actuado en el plenario, se observa, que si bien la EPS COMPENSAR, el día 28 de octubre de 2020, emitió una respuesta a la solicitud enviada y radicada por la actora, lo cierto es que dicha contestación no guarda relación con lo solicitado en el derecho de petición presentado, pues se limita a señalarle a la petente que el procedimiento quirúrgico de rinoplastia, aún no tiene aval para programación y, que una vez tengan la información procederán con el trámite que corresponda, sin pronunciarse de manera clara y precisa sobre la devolución de la cuota inicial del mencionado procedimiento estético, por valor de \$1´908.750.00 mcte, no encontrando este despacho justificación alguna de carácter constitucional o legal para que la entidad promotora de salud accionada se niegue a resolver de fondo, de manera concreta y congruente con lo solicitado la solicitud presentada por la accionante.

Al respecto la H. Corte Constitucional en Sentencia T 005/11, indicó:

“Esta Corte ha establecido que el derecho de petición cumple una doble función, cual es:¹ (i) permite a los interesados elevar peticiones o solicitudes respetuosas a las autoridades administrativas, y/o a los particulares en los casos en que proceda, y (ii) asegura mediante la imposición de una obligación con cargo a la administración, la respuesta y/o resolución de dicha petición de manera oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo pedido.² Así las cosas, el núcleo esencial del derecho de petición reside en la obtención por parte del administrado de una respuesta pronta, suficiente y oportuna a lo solicitado, sin perder de vista, que en ningún momento su ejercicio conlleva obtener una respuesta positiva o de aceptación.”.

Así las cosas, resulta evidente la vulneración al derecho fundamental de petición, por lo que se tutelara y se ordenara al Representante Legal y/o quien haga sus veces de la EPS COMPENSAR, para que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente fallo, proceda a resolver de fondo, de manera completa, suficiente y congruente con lo solicitado, la petición elevada por la señora NADIA CABALLERO QUIROZ, el día 09 de octubre de 2020, debiéndose acreditar ante este Despacho y dentro del mismo término, el cumplimiento de su cometido, so pena de incurrir en desacato a lo ordenado.

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

RESUELVE

PRIMERO. CONCEDER la solicitud de amparo constitucional deprecado por la señora **NADIA CABALLERO QUIROZ** en contra **COMPENSAR EPS**, conforme a lo dicho en las consideraciones de la presente providencia.

SEGUNDO. ORDENAR a la entidad **COMPENSAR EPS**, para que por intermedio de su representante legal y/o quien haga sus veces, dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación del presente fallo, si aún no lo ha hecho, proceda a resolver de fondo, y de manera completa, suficiente y congruente con lo solicitado, el derecho de petición presentado el día nueve (09) de octubre de dos mil veinte (2020), por la señora **NADIA CABALLERO QUIROZ**, debiéndose acreditar ante este Despacho y dentro del mismo término, el cumplimiento de su cometido, so pena de incurrir en desacato a lo ordenado.

¹ Cfr. Sentencias T-911 de 2001 (M.P. Rodrigo Escobar Gil); T-381 de 2002 (M.P. Álvaro Tafur Galvis) y T-425 de 2002 (M.P. Rodrigo Escobar Gil), entre otras.

² Esta Corporación así lo delineó en Sentencia T-1160A de 2001 (M.P. Manuel José Cepeda Espinosa), en los siguientes términos: “c) la respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad. “Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado. 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición”. En idéntico sentido, esta Corporación precisó que: “el derecho de petición comprende no sólo la manifestación de la administración sobre el objeto de la solicitud, sino también el hecho de que dicha manifestación constituya una solución pronta del caso planteado. El derecho fundamental a la efectividad de los derechos (C.P. Arts. 2º y 86) se une en este punto con el principio constitucional de la eficacia administrativa (art.209) (...) Por lo menos tres exigencias integran esta obligación. En primer lugar, la manifestación de la administración debe ser adecuada a la solicitud planteada...en segundo lugar, la respuesta debe ser efectiva para la solución del caso que se plantea...y finalmente, la comunicación debe ser oportuna...”

TERCERO. Notificar esta decisión a las partes e intervinientes por el medio más expedito y eficaz.

CUARTO. Si la decisión no fuere impugnada, envíese el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE

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

**NÉSTOR LEÓN CAMELO
JUEZ.-**

CB