



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

**JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE
DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.
j39pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co**

Bogotá D. C., veintiuno (21) de marzo de dos mil veintitrés (2023)

Ref. ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41-89-039-2023-00554-00
ACCIONANTE: CARLOS ALBERTO BARRAGAN VERGARA.
ACCIONADO: SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL
RÉGIMEN CONTRIBUTIVO S.A -SALUD TOTAL EPS S.A.

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez
rituado en legal forma el trámite correspondiente.

I. ANTECEDENTES:

1.- Hechos

Se exponen como fundamentos de la tutela, en síntesis, que **CARLOS ALBERTO BARRAGAN VERGARA** identificado con cédula de ciudadanía No. 93.136.655, elevó derecho de petición el día 11 de enero del año 2023 ante **SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO S.A -SALUD TOTAL EPS S.A.**, en su calidad de cónyuge, solicitando iniciar una investigación ante la IPS **INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MÉDICO S.A – IDIME S.A.**, por no dar cumplimiento con sus deberes atendiendo a todos los usuarios oportunamente.

Así como la razón de no contar con consultorio para primeros auxilios de los pacientes pues aseguró que en vez de ello, se utilizan consultorios donde se practican las ecografías, asimismo sobre el sistema de turnos y el cambio del turno que se vio obligado, así como temas penales relacionados con ocasión de su forma de facturación.

También le peticionó le sean reembolsados los gastos derivados de las ecografías en otra Clínica, ya que le fue negada la prestación del servicio en dicha institución y finalmente le pidió garantizar los controles prenatales de su esposa. No obstante, asegura que se brindó respuesta su petición por parte de la IPS más no de la EPS accionada.

2.- La Petición

Con fundamento en lo anterior, solicita se ampare su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, se ordene a la accionada **SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO S.A -SALUD TOTAL EPS S.A.**, decidir de fondo, clara y coherente su petición elevada el 11 de enero del año 2023.

3.- Trámite Procesal

Una vez admitida la presente acción mediante auto de fecha 13 de marzo de los corrientes, se ordenó la notificación a la accionada **SALUD TOTAL ENTIDAD**

PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO S.A -SALUD TOTAL EPS S.A., a efectos de que ejerciera el derecho a la defensa sobre los hechos alegados, en donde señaló: *“...[d]escendiendo el caso que nos ocupa, es pertinente informar que efectivamente el accionante radicó petición el pasado 11 de enero de 2023. Lo que no es cierto es cuando indica que SALUDTOTAL EPS, no brindo respuesta a la petición, porque si lo hizo. Tanto es así que corrimos traslado de la petición a la IPS por ser asuntos sometidos en competencia (...) El mismo fue notificado al correo electrónico (...) Siendo ello así, se evidencia que estamos ante la INEXISTENCIA DE VULNERACION DE DERECHO FUNDAMENTAL”*.

EL INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MÉDICO S.A – IDIME S.A., explicó: *“...no se evidencia, en el traslado de la acción de tutela, autorización de servicios dirigida ... verificado nuestro sistema de información se evidencia que el Sr. Carlos Alberto Barragán Vergara, registra estudios de patología en nuestra entidad ... En relación con lo manifestado ... no ha negado ni creado barreras de acceso a la atención en salud de la paciente LLEERADIN MOLIMA AEDILA, si bien es cierto, nuestra organización pertenece a la red de prestadoras de SALUD TOTAL EPS, sin embargo, aclaramos que las Entidades Promotoras de Salud (EPS) son autónomas de remitir a sus pacientes de las Instituciones prestadoras de servicios (IPS) que pertenezcan a su red de atención, en este caso, se verifica con SLUD TOTAL EPS y la paciente no registra servicios autorizados y direccionados a nuestra organización, razón por la cual, no tenemos inherencia en las citas manifestadas por el accionante...”*.

II. CONSIDERACIONES:

De la Acción de Tutela:

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, 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, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela en consecuencia es viable, cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

Problema Jurídico

En el caso objeto de análisis, el problema jurídico consiste en determinar si se ha vulnerado o no el derecho fundamental de petición del accionante por no haberse dado respuesta oportuna, congruente y de fondo a la solicitud elevada el día 11 de enero del año 2023.

Del Derecho de Petición

El derecho fundamental de petición se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el cual se considera, básicamente, como la facultad que tienen los ciudadanos de formular solicitudes o de pedir copias de documentos

no sujetos a reserva, a las autoridades correspondientes, y obtener de estas, una pronta y completa respuesta sobre el particular.

El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, involucra dos momentos, *“...ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que ésta considere el asunto que se le plantea, y el de la respuesta, cuyo sentido trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante.”*¹.

Lo anterior quiere decir que para la protección del derecho de petición, las autoridades públicas y los particulares, en los casos contemplados por la ley, deben no solamente proceder a imprimir a la solicitud puesta bajo su conocimiento el trámite interno que sea del caso para adoptar la decisión que consideren pertinente, sino que además su actividad se hace extensiva a la obligatoriedad de comunicar al peticionario la decisión que en uno u otro sentido haya adoptado, información que además debe producirse con prontitud, por cuanto está en juego la protección de un derecho fundamental.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando debe ser pronta, oportuna y de fondo, no exige necesariamente una decisión favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra muy distinta, el derecho a lo pedido.

Sobre la temática la H. Corte Constitucional señaló lo siguiente:

*“En primer lugar cabe señalar que existe una diferencia esencial entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido, en cuanto el primero de ellos, consagrado en el artículo 23 de la Carta, hace referencia a la facultad que tienen las personas de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades, en la seguridad de obtener de ellas una pronta y oportuna respuesta que debe hacerse conocer en debida forma al interesado, y que materialmente responda las inquietudes o asuntos planteados. Este derecho, en los distintos aspectos que lo componen y que han sido analizados por la doctrina de la Corte, puede ser objeto de amparo constitucional en sí mismo y con independencia del contenido de las peticiones”*².

Por otro lado, el derecho de petición elevado ante particulares está regulado en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, de la siguiente manera:

“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.”

*“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. (...)**”*

¹ Cfr. Sentencia T-372/95

² Sentencias T-418 de 1992 (Sala Séptima de Revisión), T-575 de 1994 y T-228 de 1997 (Sala Quinta de Revisión) y T-125 de 1995 (Sala Tercera de Revisión).

“Parágrafo 1°. 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 3°. 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”

En ese orden de ideas, formulada una petición ante una organización privada, el mismo se rige por las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

Caso Concreto

En el caso bajo estudio se tiene que, la persona natural accionante, **CARLOS ALBERTO BARRAGAN VERGARA**, elevó derecho de petición el día 11 de enero del año 2023 ante **SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO S.A -SALUD TOTAL EPS S.A.**, en su calidad de cónyuge, solicitando iniciar una investigación ante la IPS **INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MÉDICO S.A – IDIME S.A.**, por no dar cumplimiento con sus deberes atendiendo a todos los usuarios oportunamente.

Así como la razón de no contar con consultorio para primeros auxilios de los pacientes pues aseguró que se en vez de ello, se utilizan consultorios donde se practican las ecografías, asimismo sobre el sistema de turnos y el cambio del turno que se vio obligado, así como temas penales relacionados con ocasión de su forma de facturación.

También le peticionó le sean reembolsados los gastos derivados de las ecografías en otra Clínica, ya que le fue negada la prestación del servicio en dicha institución y finalmente le pidió garantizar los controles prenatales de su esposa. No obstante, asegura que se brindó respuesta su petición por parte de la IPS más no de la EPS accionada.

Ahora bien, una vez analizado el presente asunto, observa el Despacho que el derecho de petición en efecto se radicó ante **SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO S.A -SALUD TOTAL EPS S.A.**, el 11 de enero del año 2023 - fl. 4 y 9 C1- data esta que debe analizarse bajo las previsiones del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, en los siguientes términos: “[s]alvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. 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 (30) días siguientes a su recepción. PARÁGRAFO. 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 la ley 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”.

Así las cosas, en el *sub lite* se tiene que la accionada arrimó a las presentes diligencias 2 anexos, entre los cuales reposa i) captura de pantalla correspondiente a un mensaje de datos dirigido al señor Barragán Vergara y, ii) evidencia de envío al correo electrónico carlosalbv.30@hotmail.com.

En el mensaje de datos, le indicó: “[e]n atención a la solicitud presentada por usted antes Salud Total EPS en el cual solicita respuesta a reclamo protegida LLEERALDIN MOLINA ARDILA ... queremos informarle que todos los aspectos de su comunicación fueron revisados con detenimiento e interés (...) En análisis de solicitud escalamos el caso con área de calidad de IPS IDIME, nos encontramos a espera de respuesta...”

En claro lo anterior, una vez realizado el estudio del soporte probatorio y la petición realizada por el accionante, denota el despacho que, si bien la accionada emitió pronunciamiento somero tanto sobre la acción constitucional de la referencia como del derecho de petición elevado, nótese que no aportó soporte documental frente a lo requerido en el derecho de petición, como tampoco respuesta formal al mismo en donde abordase cada pedimiento requerido.

Por lo tanto, se advierte que la accionada no cumplió con la obligación de dar respuesta de fondo a la petición elevada, como tampoco aportó en debida forma el escrito de respuesta de la petición, además de no acreditar ser notificada tal respuesta al peticionario, desatiendo los mandatos establecidos en el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015 y, es que no basta con emitir un pronunciamiento sobre lo solicitado, sino que además su actividad se hace extensiva a la obligatoriedad de comunicar al peticionario la decisión de cada punto solicitado con su soporte documental a lugar, que en uno u otro sentido haya adoptado, información que además debe producirse con prontitud.

Sobre la temática ha dicho la H. Corte Constitucional que: “...El derecho de petición se materializa cuando la autoridad requerida, o el particular en los eventos en que procede, emite respuesta a lo pedido, i) **respetando el término previsto para tal efecto; ii) de fondo, esto es, que resuelva la cuestión, sea de manera favorable o desfavorable a los intereses del peticionario; iii) en forma congruente frente a la petición elevada; y, iv) comunicándole tal contestación al solicitante.** Si emitida la respuesta por el requerido, falla alguno de los tres presupuestos finales, se entenderá que la petición no ha sido atendida, conculcándose el derecho fundamental”⁴. (Subraya el despacho).

Colofón de lo anterior, resulta claro que la accionada no respondió de manera completa y de fondo la petición que se le formuló dentro del plazo de 15 días previsto en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, por lo menos no obra prueba de su comunicación a la parte accionante, por lo que deberá concederse el amparo solicitado, pues el lapso transcurrido evidencia la vulneración del derecho de petición (art. 23, C. Pol.).

III. DECISIÓN:

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DEL DISTRITO JUDICIAL 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 reclamado por **CARLOS ALBERTO BARRAGAN VERGARA** identificado con cédula de ciudadanía No. 93.136.655, quien actúa en causa propia, a su derecho fundamental de petición, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la accionada **SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO S.A -SALUD TOTAL EPS S.A.**, a través de su representante legal o quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir del recibo de la comunicación del presente fallo, emita respuesta de fondo y en el sentido que legalmente corresponda a lo solicitado en la petición radicada el día **11 de enero del año 2023**, enviando la misma a la dirección indicada por la accionante, en su solicitud.

TERCERO: Notifíquese la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible. **Entréguese copia del presente fallo a la accionada.**

CUARTO: Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Ofíciense. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Firmado Por:
Cristhian Camilo Montoya Cardenas
Juez Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Juzgado 39 Pequeñas Causas Y Competencias Múltiples
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: **b2f1456ab8cd4ce4f01b1e9150488fb204c7177a63236b4b9e517cdfdfdc16a4**

Documento generado en 21/03/2023 05:09:47 PM

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