



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

Bogotá D.C., veinticuatro (24) de noviembre de dos mil veintitrés (2023)

Ref. ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41-89-039-2023-01804-00
ACCIONANTE: COOMEVA EPS S.A. EN LIQUIDACIÓN.
ACCIONADO: ARL SEGUROS COLMENA.

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 **COOMEVA EPS S.A. EN LIQUIDACIÓN** identificado con NIT. 805.000.427-1, presentó derechos de petición los días 26 y 28 de septiembre del año 2023 de números consecutivos internos de radicado 15151 y 15313, ante **ARL SEGUROS COLMENA**, para tratar temas relacionados con saldos pendientes por pagar, así como los soportes de dicho pago, asimismo, solicitó la entrega del estado de la cartera por cuentas pendientes, al igual que la fecha y hora para conciliar dichos saldos e información sobre el proceso de revisión, depuración, conciliación y saneamiento contable con la entidad; la razón de su tardanza y, la consecuencia de la negativa en sus peticiones, concerniente en el reconocimiento de prestaciones económicas por la suma de \$249'645.083.00 m/cte.

Aseguró que el 5 de octubre la accionada emitió respuesta, por lo que el 19 de octubre la accionante solicitó aclaración de la respuesta brindada pues consideró que la misma no fue de fondo; además de ello tuvo que reiterar sus peticiones el 13 y 27 de octubre del presente año. No obstante, aseguró que a pesar de transcurrir el termino de ley, no se ha brindado las respuestas peticionadas.

2.- La Petición

Con fundamento en lo anterior, solicita se ampare su derecho fundamental de petición¹ y, en consecuencia, se ordene a la accionada **ARL SEGUROS COLMENA**, atender de manera clara, precisa y objetiva a las peticiones de fechas 26 y 28 de septiembre de 2023, bajo los consecutivos Nos.15151 y 15313.

3.- Trámite Procesal

Una vez admitida la presente acción mediante auto de fecha 16 de noviembre del año 2023, se ordenó la notificación a la accionada **ARL SEGUROS COLMENA**, a efectos de que ejerciera su derecho a la defensa sobre los hechos alegados, quien informó: *"...[c]onforme a los registros de Colmena ARL, se evidencia que Colmena ARL respondió de fondo, en debida forma y de manera*

¹ Folio 4

oportuna, las peticiones elevadas por Coomeva EPS S.A. en Liquidación, de fechas septiembre 26 de 2023 y septiembre 28 de 2023. Las respuestas a las citadas peticiones de fecha septiembre 26 de 2023, y septiembre 28 de 2023, fueron dadas por Colmena ARL mediante las comunicaciones de fechas: Octubre 5 de 2023, enviada a la Entidad Accionante por correo electrónico de la misma fecha. Octubre 10 de 2023, remitida a la Entidad Accionante por correo electrónico de la misma fecha”.

Así como precisó: “... con el fin de dejar claridad con las peticiones elevadas por la Entidad Accionante y sus respuestas, Colmena ARL procedió a remitir nueva comunicación a Coomeva EPS S.A. en Liquidación, de fecha noviembre 17 de 2023, mediante la cual se da alcance a las respuestas ofrecidas a las peticiones de septiembre 26 de 2023 y septiembre 28 de 2023. Anexamos copia de la nueva comunicación de fecha noviembre 17 de 2023, enviada por Colmena ARL a la entidad Accionante, Coomeva EPS S.A. en liquidación, con la constancia de su envío por correo electrónico en la misma fecha, así como los documentos enviados con la misma”.

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 las solicitudes elevadas de fechas 26 y 28 de septiembre de 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.”².

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”³.

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. (...)**”*

“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. (...)”

² Cfr. Sentencia T-372/95

³ 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 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 jurídica accionante **COOMEVA EPS S.A. EN LIQUIDACIÓN**, presentó derechos de petición los días 26 y 28 de septiembre del año 2023 de números consecutivos internos de radicado 15151 y 15313, ante **ARL SEGUROS COLMENA**, para tratar temas relacionados con saldos pendientes por pagar, así como los soportes de dicho pago, asimismo, solicitó la entrega del estado de la cartera por cuentas pendientes, al igual que la fecha y hora para conciliar dichos saldos e información sobre el proceso de revisión, depuración, conciliación y saneamiento contable con la entidad; la razón de su tardanza y, la consecuencia de la negativa en sus peticiones, concerniente en el reconocimiento de prestaciones económicas por la suma de \$249'645.083.00 m/cte.

Conviene memorar que el derecho de petición de raigambre constitucional entraña la facultad de radicar la solicitud respetuosa y obtener pronta resolución (art. 23 C.P.), sin que sea necesario invocarlo, porque se pueden presentar requerimientos -escritos o verbales- para procurar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la definición de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y acceder a copias de documentos, formular quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos (art. 13 L. 1755 de 2015).

Sin embargo, en todos los casos es indispensable que se compruebe la radicación de la petición ante la entidad exhortada, para intuir de ella si emitió o no una contestación que satisfaga su núcleo esencial; carga probatoria que recae en quien aduce el agravio por no encontrar una solución a lo anhelado.

Así las cosas, en el *sub lite* se tiene que la accionada **ARL SEGUROS COLMENA** arrió los siguientes anexos, entre los cuales reposa i) escrito de fecha 17 de noviembre del año 2023 de No. RL- 10040 - 23 concerniente a la respuesta con alcance de los derechos de petición elevados los días 26 y 28 de septiembre del año 2023 de números consecutivos internos de radicado 15151 y 15313; ii) constancia de envío electrónico al correo juridico_operacion2@coomevaeps.com, dirección virtual que corresponde con la informada en el escrito de petición.

En claro lo anterior, se tiene que la accionada emitió pronunciamiento sobre las peticiones elevadas los días 16 y 28 de septiembre del año 2023; respecto de la petición del 26 de septiembre, le precisó sobre el punto número uno: *“...el valor que la entidad envía saldo es de \$ 22.780.860 y no 24.365.753 ya que como se indica anteriormente ya hay un pago efectuado por valor de \$ 1.345.328. Se remitió a la entidad el siguiente resumen con respecto a 54 facturas recibidas (...) También se recibió solicitud con referencia a 55 facturas que son diferentes a las*

54 facturas mencionadas anteriormente por valor de saldo de \$ 34.707.284. Por lo cual, se remitió a la entidad el siguiente resumen con respecto a 55 facturas recibidas". Sobre el punto dos: "[f]rente a la cita de conciliación sugerida en el mes de octubre, ofrecemos excusas debido a que ya que contábamos con todo el mes agendado y las respectivas citas remitidas a todos los prestadores por lo que no fue posible atender en dicha fecha. Así las cosas, para validar el saldo en las facturas canceladas se agenda cita de conciliación de cartera el 23 de noviembre de 2023 en horario de 2 a 3 p.m., se envía link de conexión a los correos: salud.eps@coomevaeps.com; karenvivianamoralesrojas@gmail.com; operaciones.eps@coomevaeps.com; marco_galeano@coomevaeps.com (...) Las facturas canceladas como se respondió en el derecho de petición la entidad deben subsanar la causal de devolución y radicar nuevamente la factura, esto lo pueden realizar a través de nuestro Portal web. Al respecto de las facturas no radicadas, se aclara en el derecho de petición que si cuentan con evidencia de radicación por favor remitirla al correo ysilvac@fundaciongruposocial.co, y anexar igualmente todos los soportes en PDF para enviarlas al área encargada". Y frente al tercer punto: "[d]e acuerdo con la solicitud, se adjunta a la presente comunicación respuesta del reporte de los pagos efectuados a la entidad de las facturas en estado cancelado, de igual forma, nos encontramos en la solicitud de los comprobantes por parte de la entidad bancaria y adicionalmente se valida la cuenta bancaria del pago de las facturas en estado cancelado, validando que se ha realizado el correspondiente pago a la cuenta corriente terminada en ***753 del banco de Occidente".

En respuesta a la petición elevada el pasado 28 de septiembre, le expuso por cada numeral; respecto del primero: "Es del caso precisar que se recibió dicha solicitud, sin embargo, esta no contenía el archivo Excel adjunto que especificara las 154 facturas por valor de \$ 293.500.745 y que en literal séptimo indica que finalmente corresponden a 116 facturas por valor de \$ 249.645.083 posterior a conciliaciones realizadas. (Se adjunta correo por parte de la entidad). Por lo anterior, amablemente se solicita se remita un solo documento con la totalidad de las facturas que presuntamente se adeuda, ya que se ha recibido diferentes solicitudes con diferentes facturas, preferiblemente enviar dicha información antes de la cita de conciliación para dejar claro el estado de cartera con la entidad y que no se presenten confusiones, dicha información puede ser remitida al correo ysilvac@fundaciongruposocial.co".

Asimismo, le informó en respuesta del numeral segundo: "[s]e programan dos espacios para conciliación; así las cosas, se dispone el 23 de noviembre de 2023, en horario de 2 a 3 p.m., para validar cartera y el 24 de noviembre de 2023 de 2 a 3 p.m., para validar las facturas en estado glosado. (Se adjunta citas programadas)"; al tercero: "[a]mablemente compartimos algunos de los datos de nuestra funcionaria responsable del proceso de revisión de cartera y conciliaciones: Yadira Estefania Silva, ysilvac@fundaciongruposocial.co, Teléfono de contacto: 315609309".

Al cuarto: "[s]e precisa que, hemos dado respuesta a la entidad frente a las solicitudes remitidas, de igual manera, que es importante recordar que pueden validar toda la información en nuestro portal web que está disponible de forma inmediata para el prestador, esta podrá ser consultada con el usuario y contraseña del prestador y se puede autogestionar, cambiar, modificar, agregar y/o retirar los correos necesarios para notificaciones, así mismo, verificar el estado de las facturas radicadas en el aplicativo, aquí también se puede dar respuesta a las glosas y devoluciones. Por lo que, si la entidad no cuenta con usuario y contraseña debe solicitarla al correo lineainformacion@colmenaseguros.com, o a

nuestra línea efectiva. Recuerde que es importante que cuenten con el usuario al momento de la cita de conciliación” y al quinto: “[s]e solicita a la entidad remitir la información de manera completa ya que se ha recibido diferentes solicitudes con diferentes facturas, se sugiere enviar dicha información antes de la cita de conciliación para dejar claro el estado de cartera con la entidad y que no se presenten confusiones en la información esto al correo electrónico: ysilvac@fundaciongruposocial.co”.

A juicio del Despacho, el reseñado pronunciamiento no involucra una respuesta de fondo frente a cada punto solicitado por el accionante en sus peticiones elevadas, si bien abordan cada numeral de cada petición, las respuestas son parciales ya que no se resuelve de fondo con lo solicitado, bien sea accediendo o negando cada punto elevado pues hacen relaciones de deuda, pero no concretan si será o no efectuado el pago, ni su reconocimiento, como tampoco el monto de los mismos, aunado a que le impone más cargas al peticionario para lograr obtener una respuesta, desconociendo lo ya radicado anteriormente, generándole inexactitud e incertidumbre a lo peticionado.

Por lo tanto, se advierte que la accionada no cumplió con la obligación de dar respuesta a cada petición, aportando en debida forma tal contestación, en el sentido de abordar cada numeral en debida forma, motivando si accedía o no a lo pretendido y, con ello ser notificada al peticionario, por lo que es claro que la accionada 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 resolver de fondo, congruente y comunicar al peticionario la decisión 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 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 debida contestación y que la misma fuese comunicada en debida forma 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:

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41-89-039-2023-01804-00

PRIMERO: CONCEDER el amparo constitucional reclamado por **COOMEVA EPS S.A. EN LIQUIDACIÓN** identificado con NIT. 805.000.427-1, a su derecho fundamental de petición, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la accionada **ARL SEGUROS COLMENA** a través de su representante legal o quien haga sus veces, que en él 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 **26 y 28 de septiembre del año 2023 de números consecutivos internos de radicado 00021530 y 00021641**, enviando la misma a cualquiera de las direcciones indicadas 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. Oficiése. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Firmado Por:

Cristhian Camilo Montoya Cardenas

Juez Municipal

Juzgado Pequeñas Causas

Juzgado 39 Pequeñas Causas Y Competencia Múltiple

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: **4749ca08baa9999a0665839b9f6472ec031438f8782ad3b59da52ba8f7562dce**

Documento generado en 24/11/2023 03:39:13 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>