



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



DISTRITO JUDICIAL DE BUCARAMANGA JUZGADO VEINTE CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA Bucaramanga, ocho (08) de octubre de dos mil veintiuno (2021).

Radicado No. 680014003-020-**2021-00604**-00

FALLO

Procede el Despacho a decidir la acción de Tutela interpuesta por la señora **VILMA MANTILLA LUCENA**, en contra del **GRUPO ODONTOLÓGICO SONRISAS AGRADABLES S.A.S. – EN LIQUIDACIÓN**, por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

HECHOS

Informa la accionante que, el 10 de agosto de 2021, elevó derecho de petición ante el **GRUPO ODONTOLÓGICO SONRISAS AGRADABLES S.A.S. – EN LIQUIDACIÓN**, mediante el cual solicitó copia del contrato de prestación de servicios para el tratamiento de ortodoncia de su menor hija, firmado el 20 de septiembre de 2020, junto a la copia que incluya fecha y hora de las citas y consultas realizadas a su menor hija en el tratamiento descrito.

Indica que el treinta (30) de agosto de 2021, se requirió por parte de la entidad accionada la remisión del registro civil de su menor hija para proceder a contestar la petición elevada, el cual fue remitido, y que, a la fecha de presentación de la acción de tutela, dicha entidad no ha otorgado respuesta a la referida petición.

PETICIÓN

Solicita la accionante se le ampare su derecho fundamental invocado, el cual considera le está siendo vulnerado por el **GRUPO ODONTOLÓGICO SONRISAS AGRADABLES S.A.S. – EN LIQUIDACIÓN** y se proceda a otorgar respuesta de fondo a la petición elevada.

TRAMITE

Por auto de fecha 29 de agosto de 2021, se admitió la presente acción de tutela, ordenándose efectuar las correspondientes notificaciones a la accionada a fin que pudiera ejercer su derecho de defensa frente a los hechos generadores de la acción constitucional esgrimida en su contra.



RESPUESTA DE LA ACCIONADA

El **GRUPO ODONTOLÓGICO SONRISAS AGRADABLES S.A.S. – EN LIQUIDACIÓN**, otorgó respuesta a la acción de tutela esgrimida en su contra, indicando que se remitió respuesta al derecho de petición elevado por la accionante, la cual fue enviada al correo electrónico vilmamantilla:75@hotmail.com, indicando que en virtud de la cesación de servicios de *Sonrisas Agradables*, los documentos fueron archivados en cajas, y que de los documentos requeridos no obra registro alguno; por lo que no puede atender la petición elevada por la actora. Además, manifestó que continuará en la búsqueda para remitir copia de lo solicitado.

COMPETENCIA

Este Juzgado es competente para conocer de la presente Acción de Tutela, toda vez que se dan las condiciones de procedibilidad de la acción de que trata el Art. 5° del Decreto 2591 de 1991.

Agotado como se halla el trámite de la presente tutela y observando que no se vislumbra causal que invalide lo actuado, se procede a decidir previas las siguientes:

CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela

El artículo 86 de la Constitución Política, consagra la acción de tutela como el mecanismo de defensa y garantía de los derechos constitucionales fundamentales de todas las personas, cuando los mismos sean vulnerados como consecuencia de la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en algunos casos excepcionales. Se trata de un mecanismo judicial de defensa, que opera cuando no existen otras vías judiciales para lograr la protección del derecho, o cuando, en presencia de ellas, la protección no sea igualmente efectiva ante el inminente acaecimiento de un perjuicio grave e irremediable.

Por tal motivo, para establecer la procedibilidad o no de la acción de tutela, corresponde al juez constitucional analizar cada caso en concreto, con miras a determinar el grado de vulneración de los derechos fundamentales del actor, y la eficacia de los mecanismos de defensa con los que cuenta, y si es el caso, impartir la orden necesaria para que cese todo agravio.

2. Problema jurídico a resolver

Corresponde a este Despacho entonces, determinar si:



¿Se vulnera el derecho fundamental de petición del señor **SERGIO ISMAEL CONTRERAS SÁNCHEZ** por parte de la **NUEVA EPS**, al no dar respuesta clara, precisa y de fondo a la petición por el incoada el 10 de mayo de 2021?

3. Marco normativo y jurisprudencial.

El derecho de petición surge como una garantía al ciudadano en la participación directa de las actuaciones administrativas que la Constitución Política, en su artículo 23 consagra 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”*.

En virtud de lo anterior tiene el rango de fundamental, y por tanto es posible lograr su protección a través de la acción de tutela, cuando se encuentre que ha sido vulnerado por la persona o entidad encargada de dar respuesta, lo cual puede presentarse bien por la falta de respuesta, o porque lo resuelto no lo desata de fondo o porque se esquiva el objeto de la petición.

Así lo ha sostenido en múltiples sentencias nuestra máxima Corte Constitucional, como en sentencia T-149 de 2013, donde señaló:

“(…) 4.3. Entendido así, como garantía constitucional y legal, el ejercicio del derecho de petición por parte de los ciudadanos, supone el movimiento del aparato estatal con el fin de resolver la petición elevada e impone a las autoridades una obligación de hacer, que se traduce en el deber de dar pronta respuesta al peticionario.

4.4. Justamente, este deber esencial de parte de la administración, que se deriva del mandato superior a obtener pronta resolución, ha sido desarrollado y sistematizado por esta Corporación en conjunto con otros elementos característicos del derecho de petición, que conforman su núcleo fundamental.

4.5. 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.

4.5.1. En relación con los tres elementos iniciales¹-

¹ En la sentencia T-1160A de 2011, Magistrado Ponente Dr. Manuel José Cepeda Espinosa, la Corte señala que la



resolución de fondo, clara y congruente-, la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado.

Desde luego, este deber de contestar de manera clara y coherente, no impide que la autoridad suministre información adicional relacionada con los intereses del peticionario, pues eventualmente ésta puede significar una aclaración plena de la respuesta dada.

*Respecto de la **oportunidad**² de la respuesta, como elemento connatural al derecho de petición y del cual deriva su valor axiológico, ésta se refiere al deber de la administración de resolver el ruego con la mayor celeridad posible, término que en todo caso, no puede exceder del estipulado en la legislación contencioso administrativa para resolver las peticiones formuladas.*

Si bien en algunas oportunidades, la administración se encuentra imposibilitada para dar una respuesta en el lapso señalado por el legislador; en principio, esta situación no enerva la oportunidad o la prontitud de la misma, pues la autoridad está en la obligación de explicar los motivos y señalar un término razonable en el cual se realizará la contestación.

4.5.1.1. En estos casos, el deber de la administración para resolver las peticiones de manera oportuna, también debe ser examinado con el grado de dificultad o complejidad de la solicitud, ejercicio que de ninguna manera desvirtúa la esencialidad de este elemento,

efectividad del derecho de petición consiste no sólo en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades sino a que éstas resuelvan de fondo, de manera clara y precisa la petición presentada.

2 Sobre este elemento, pueden verse las sentencias T-159 de 1993, M.P. Vladimiro Naranjo Mesa y la T-1160A de 2001, Magistrado Ponente Dr. Manuel José Cepeda Espinosa. En la primera, el actor interpuso acción de tutela a nombre de su hijo, quien había perdido el 100% de su capacidad laboral con el fin de que se le protegiera el derecho fundamental de petición y en consecuencia se le reconociera y pagara la pensión de invalidez a que tenía derecho. No obstante, luego de más de dos años de presentada la solicitud, la demandada no había respondido. De manera similar, en la segunda, se concedió la tutela a una persona que había interpuesto recurso de apelación contra la decisión de negativa de pensión de invalidez de origen no profesional y pasados más de seis meses no había obtenido respuesta alguna.



pues mientras la autoridad comunique los detalles de la respuesta venidera, el núcleo fundamental del derecho de petición, esto es, la certidumbre de que se obtenga una respuesta a tiempo, se mantiene.

*4.5.2. Asimismo, el derecho de petición solo se satisface cuando la persona que elevó la solicitud **conoce la respuesta del mismo**. Significa que ante la presentación de una petición, la entidad debe notificar la respuesta al interesado. (...)*

4.6.1. Sobre la obligación y el carácter de la notificación, debe precisarse en primer lugar, que esta debe ser efectiva, es decir, real y verdadera, y que cumpla el propósito de que la respuesta de la entidad sea conocida a plenitud por el solicitante.

4.6.2. Esta característica esencial, implica además que la responsabilidad de la notificación se encuentra en cabeza de la administración, esto es, que el ente al cual se dirige el derecho de petición está en la obligación de velar porque la forma en que se surta aquella sea cierta y seria³ de tal manera que logre siempre una constancia de ello.

La constancia que logre obtener la entidad de la notificación de su respuesta al peticionario, constituye la prueba sobre la comunicación real y efectiva que exige la jurisprudencia para perfeccionar el núcleo esencial del derecho de petición, desde luego, siempre que la respuesta se ajuste a las exigencias que líneas atrás fueron desarrolladas. (...). (Subrayado fuera de texto).

En lo que tiene que ver con la procedencia de la acción de tutela contra particulares, en sentencia T-487 del 28 de julio de 2017, siendo ponente el Magistrado Alberto Rojas Ríos, la Corte Constitucional recordó lo siguiente:

“La procedencia de la acción de tutela en contra de particulares fue dispuesta en el inciso final del artículo 86 de la Constitución, de acuerdo con el cual “La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares

³ Por ejemplo, en la sentencia T-545/96, M.P. Antonio Barrera Carbonell, la Corte concedió la tutela al derecho de petición en virtud de que la respuesta acerca del reconocimiento del derecho de pensión de la accionante había sido enviada a una dirección diferente a la aportada por ésta. Consideró la Corte que no había existido efectiva notificación a la peticionaria.



encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión". La ley a la que se refiere el enunciado es el Decreto 2591 de 1991, que en el artículo 42 enumera nueve modalidades de la acción de tutela contra particulares. También son aplicables en este caso, los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015 Estatutaria sobre derecho de petición, que establecen los casos de procedencia del derecho de petición ante particulares, y por extensión, la procedencia de la acción de tutela en aquellos eventos en los que los particulares requeridos incurran en la violación del derecho de petición, resultando necesario acudir a la jurisdicción constitucional de tutela.

La ley estatutaria no prevé un mecanismo administrativo o judicial que pueda o deba ser agotado, por aquellos peticionarios a los que un particular les ha negado la entrega de información o de documentos alegando la reserva de los mismos. Dentro de esta comprensión, y ante la inexistencia de otro medio de defensa, procede el ejercicio de la acción de tutela."

Es así como la Corte Constitucional, mediante la interpretación de los artículos 86 Constitucional y 42 del Decreto 2591 de 1991, ha precisado las siguientes subreglas jurisprudenciales de procedibilidad excepcional de la acción de tutela contra particulares, que son citadas en numerosas providencias como lo es, por ejemplo, la sentencia T-335 de 2019, donde actuó como ponente la Dra. Gloria Stella Ortiz Delgado:

- i) cuando están encargados de la prestación de un servicio público;
- ii) cuando su actuación afecta gravemente el interés colectivo; o
- iii) cuando la persona que solicita el amparo constitucional se encuentra en un estado de subordinación o de indefensión.

También se ha precisado que los conceptos de subordinación y de indefensión son relacionales y constituyen la fuente de la responsabilidad del particular contra quien se dirige la acción de tutela, debiendo revisarse en cada caso concreto, si la asimetría en la relación entre agentes privados se deriva de interacciones jurídicas, legales o contractuales (subordinación), o si por el contrario, la misma es consecuencia de una situación fáctica en la que una persona se encuentra en ausencia total o de insuficiencia de medios físicos y jurídicos de defensa para resistir o repeler la agresión, la amenaza o la vulneración de sus derechos fundamentales frente a otro particular (indefensión).

4. Caso Concreto



La accionante en ejercicio de su derecho fundamental de petición, solicitó al el **GRUPO ODONTOLÓGICO SONRISAS AGRADABLES S.A.S. – EN LIQUIDACIÓN** lo siguiente:

“Primera: ENTREGARME copia de la totalidad del contrato de prestación de servicios para tratamiento de ortodoncia, firmado en el mes de septiembre de dos mil veinte (2020) en las instalaciones del GRUPO ORAL EMPRESARIAL SONRISAS AGRADABLES de la calle 110 #21ª-19 de Bucaramanga.

Segunda: ENTREGARME copia detallada (fecha y hora) de las citas y/o consultas realizadas a mi hija K.D.T.M. hasta el momento, en su tratamiento de ortodoncia”.

De acuerdo con lo manifestado por la entidad accionada al contestar la tutela, se remitió respuesta al derecho de petición elevado por la accionante, la cual fue enviada al correo electrónico vilmamantilla:75@hotmail.com, indicando que, debido a la cesación de servicios de *Sonrisas Agradables*, los documentos fueron archivados en cajas, y que de los documentos requeridos, no obra registro alguno; por lo que no puede atender la petición elevada por la actora.

Así mismo, la accionante, en correo electrónico de fecha 4 de octubre de 2021, indicó que el documento emitido por la entidad accionada **GRUPO ODONTOLÓGICO SONRISAS AGRADABLES S.A.S. – EN LIQUIDACIÓN**, no brinda una respuesta a cada una de las peticiones, lo que genera que no se haya brindado una respuesta clara y de fondo por parte de la accionada.

En efecto, atendiendo a lo indicado por la parte accionante en el correo precitado, respecto a que el **GRUPO ODONTOLÓGICO SONRISAS AGRADABLES S.A.S. – EN LIQUIDACIÓN** no otorgó una respuesta de fondo frente a las peticiones, el Despacho considera que le asiste razón, y en principio, a la accionante se le está vulnerando el derecho fundamental de petición porque no ha obtenido una respuesta clara, precisa y congruente frente a cada una de las solicitudes planteadas.

Si bien la accionada explica que, con ocasión a la falta de funcionamiento del establecimiento comercial, toda la documentación está archivada y se está buscando porque hasta el momento, no se ha encontrado nada frente a lo solicitado, ello no puede ser una excusa no para emitir una respuesta definitiva, o que al menos, indique una fecha estimada en la que dará una respuesta que atienda puntualmente lo peticionado por la solicitante.

En suma, se considera que existe una vulneración al derecho fundamental de petición por parte del **GRUPO ORAL EMPRESARIAL SONRISAS AGRADABLES**, al no brindar una respuesta clara, precisa, de fondo y congruente, dado que la petición de la señora **VILMA MANTILLA LUCENA** incluía solicitudes específicas, de



contenido fáctico, que no fueron resueltas por la entidad accionada, y si no se cuenta con la documentación necesaria para ello por estar archivada y en trámite de búsqueda, además de así señalarlo, debe indicar una fecha estimada en la que dará una respuesta definitiva, porque no se puede mantener a la peticionaria en indefinición permanente.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado **VEINTE CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por mandato constitucional,

FALLA:

PRIMERO: AMPARAR el derecho fundamental de petición de la señora **VILMA MANTILLA LUCENA**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente sentencia.

SEGUNDO: ORDENAR al **GRUPO ORAL EMPRESARIAL SONRISAS AGRADABLES** que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta sentencia, formule y notifique una respuesta clara, precisa y congruente del derecho de petición elevado por la señora **VILMA MANTILLA LUCENA** el día diez (10) de agosto 2021, atendiendo lo señalado en la parte motiva de esta providencia. La respuesta deberá ser puesta en conocimiento de la peticionaria oportunamente, remitiendo la correspondiente comunicación al correo electrónico dispuesto en el escrito de tutela.

TERCERO: NOTIFÍQUESE por el medio más expedito o en la forma prevista en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991, haciéndoles saber que en contra de la anterior determinación procede el recurso de apelación, el que deberá interponerse dentro de los tres (3) días siguientes contados a partir de la notificación de esta sentencia.

CUARTO: En el evento de que esta decisión no sea impugnada, remítase el presente diligenciamiento a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE

ASQ//

Firmado Por:

Nathalia Rodriguez Duarte
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 020
Bucaramanga - Santander



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Acción de Tutela
Radicado No. 680014003020-**2021-00604**-00
Accionante: Vilma Mantilla Lucena
Accionado: Grupo Odontológico Sonrisas Agradables S.A.S

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:

6a028cd06a240658e9926e5be6c4b8e21d2fa730e9413b4b6ea7c9789c6588ae

Documento generado en 08/10/2021 11:40:10 a. m.

Valide este documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>