



República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público

JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

SENTENCIA DE TUTELA

Bucaramanga, veintiséis (26) de mayo de dos mil veintidós (2022).

Procede el despacho a proferir sentencia dentro del presente asunto, a términos del artículo 22 del Decreto 2591 de 1991, previo los siguientes,

I. ANTECEDENTES

MEDIMAS EPS S.A.S EN LIQUIDACIÓN, actuando mediante su representante legal, formuló acción de tutela, por considerar que la parte accionada ha vulnerado su derecho fundamental de petición, con base en los siguientes hechos:

- Manifiesta que MEDIMAS EPS S.A.S hoy en liquidación, fue constituida como sociedad de naturaleza civil y comercial, asimismo indica que gozó del reconocimiento de personería jurídica y certificado de habilitación para administrar el régimen contributivo y subsidiado en el SGSS.
- Indica que se contrató con la UNIDAD DE GASTROENTEROLOGIA NUTRICION y ENDOSCOPIA PEDRIATRICA S.A.S., para que prestara un servicio público en salud de carácter esencial, y para tal fin se vinculó y/o se aceptó ofertas comerciales provenientes de su red prestadora de servicios y operadores, razón por la cual, la entidad accionada emitió facturas por conceptos de servicios NO PBS, los cuales fueron cancelados de manera oportuna por parte de la EPS.
- Puntualiza que una vez cancelado el servicio NO PBS, al proveedor por parte de la aseguradora, inició el trámite de recobro ante la ADRES, quien procedió a notificar a la EPS de un alto volumen de glosas que se consideran injustificadas, lo que conllevó a iniciar el respectivo proceso judicial ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo.
- Señala que en razón al proceso que se está adelantando ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, y a efectos de obtener mayores medios de prueba, procedió a elevar un derecho de petición ante la accionada, mediante el cual se solicitaba lo siguiente:

“La información solicitada corresponde a 2 ítems por valor de \$2.574.000 que está detallada en el archivo Excel adjunto en el correo electrónico info@uganep.com

Anexar los documentos necesarios para soportar el recobro, dichos documentos se deben nombrar con el número de factura que se encuentra en la columna Y del Excel adjunto, seguido de un guion y del nombre del soporte en mayúscula sostenida. Ejemplo: A0496-AUTORIZACIÓN, A0496-FACTURA.

Los soportes deben ir guardados en formato PDF.”

- Arguye que realizó la petición el 03 de diciembre de 2021 vía correo electrónico al email info@uganep.com, y que a la fecha de presentación de la acción de tutela no ha recibido respuesta alguna a lo requerido, por lo que solicita el amparo a su derecho fundamental de petición.

II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS

Aduce la actora que la parte accionada, se encuentra vulnerando su derecho fundamental de petición, por lo que solicita se ordene a la UNIDAD DE GASTROENTEROLOGIA NUTRICION Y ENDOSCOPIA PEDIATRICA S.A.S., dar respuesta clara y de fondo a la solicitud impetrada el 03 de diciembre de 2021.

III. ACTUACION PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida en providencia del 19 de mayo del presente año, en la cual se dispuso notificar a la UNIDAD DE GASTROENTEROLOGIA NUTRICION Y ENDOSCOPIA PEDIATRICA S.A.S., con el objeto de que se pronunciará acerca de los hechos referidos en el escrito constitucional, asimismo se requirió a la agenciada a fin de que allegara copia del archivo en el programa Excel con relación de la/las facturas detalladas a recobrar y el instructivo en formato PDF para el manejo del programa FILEZILLA, que señaló en el acápite de pruebas de la presente acción, toda vez que no fueron adosadas con el escrito.

IV. CONTESTACION A LA TUTELA

UNIDAD DE GASTROENTEROLOGIA NUTRICION Y ENDOSCOPIA PEDIATRICA S.A.S

Manifiesta, que la entidad que representa se destaca por suministrar un servicio idóneo, asimismo indica que, las peticiones se resuelven en los términos establecidos por la ley, sin embargo, señala que para el día en que fue remitida la solicitud por parte de MEDIMAS EPS, el correo electrónico de la entidad se encontraba en mantenimiento, por lo que se desconocía la existencia de tal petición, y por lo tanto, se le informó a la EPS lo sucedido, ello con el fin de que ésta remitiera nuevamente la petición, para que de manera prioritaria se resolviera lo pretendido en el escrito.

De otra parte, aduce la improcedencia de la acción de tutela por existir hecho superado y asimismo solicita la desvinculación de la entidad que representa, como quiera que se ha cumplido con lo requerido por el accionante,

Finalmente, solicita se requiera a la agenciada para que remita nuevamente la petición a la dirección electrónica info@uganep.com, ello con el fin de emitir una respuesta clara y de fondo a la petición elevada por la EPS.

V. CONSIDERACIONES

1. De la competencia

Es competente este despacho judicial, para proferir sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia con fundamento en el artículo 86 de la C. P., en armonía con las normas contenidas en el Decreto 2591 de 1991.

2. De la legitimación y procedencia de la acción de tutela

2.1. Legitimación por activa

Determina el artículo 86 de la Constitución Política que la acción de tutela es un mecanismo de defensa al que puede acudir cualquier persona a fin de reclamar la protección de sus derechos fundamentales. Por su parte, el artículo 10 del Decreto 2591 de 1991, establece que la acción de tutela podrá ejercerse personalmente por la persona que considere que se han vulnerado o amenazado sus derechos fundamentales; no obstante, de conformidad con la norma anteriormente descrita, también es procedente la representación, tal como ocurre en los casos en que los padres actúan en representación de los hijos menores o cuando se constituye apoderado judicial. En esta ocasión CRISTIAN ARTURO HERNANDEZ SALLEG en su calidad de apoderado general de MEDIMAS EPS S.A.S EN LIQUIDACION, solicita se amparen las prerrogativas constitucionales de la EPS en mención, por lo tanto se encuentra legitimado para incoar la presente acción, teniendo en cuenta que fue dicha sociedad quien presentó la petición ante la entidad accionada.

2.2. Legitimación por pasiva

UNIDAD DE GASTROENTEROLOGIA NUTRICION Y ENDOSCOPIA PEDIATRICA S.A.S., es una entidad de carácter particular, frente a la cual la accionante presentó un derecho de petición, por lo tanto, se encuentra legitimada como parte pasiva, al imputarle responsabilidad en la presunta vulneración de derechos fundamentales que invoca el actor.

3. Problema Jurídico

¿Se configura en determinar, si la UNIDAD DE GASTROENTEROLOGIA NUTRICION Y ENDOSCOPIA PEDIATRICA S.A.S, vulneró el derecho fundamental de petición de MEDIMAS EPS S.A.S EN LIQUIDACION respecto a la solicitud que dice haber presentado el 03 de diciembre de 2021?

4. Marco Jurisprudencial

Del derecho fundamental de petición.

El Art. 23 de la C. N. establece: "*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 consecuencia, previa la presentación de una petición ante cualquier autoridad, en el evento en que ésta no responda o resuelva, el peticionario puede, por medio de la acción de tutela, lograr que el funcionario cumpla con su deber de responder. El artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo, modificado por el artículo 1° de la Ley 1775 de 2015, señala que las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince días siguientes a la fecha de su recibo y que cuando no fuere posible resolver o contestar dentro de dicho plazo, se deberá informar ello al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que emitirá la respuesta.

De igual manera, el artículo 21 ibídem preceptúa que si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado, remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario. Así mismo, advierte que los términos para decidir sobre la solicitud remitida se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Ahora bien, el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, dispuso la ampliación de términos para atender las peticiones presentadas ante cualquier autoridad, de la siguiente manera: *"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. 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. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011."*

Respecto al derecho de petición la jurisprudencia nacional ha señalado:

"(...) Cuando se trata de proteger el derecho de petición, el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo. Por esta razón, quien encuentre que la debida resolución a su derecho de petición no fue producida o comunicada dentro de los términos que la ley señala, esto es, que se quebrantó su garantía fundamental, puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional."

“(…) Esta Corporación ha precisado que el derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, es una garantía fundamental de aplicación inmediata (C.P. art. 85), cuya efectividad resulta indispensable para la consecución de los fines esenciales del Estado, especialmente el servicio a la comunidad, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la misma Carta Política y la participación de todos en las decisiones que los afectan; así como el cumplimiento de las funciones y los deberes de protección para los cuales fueron instituidas la autoridades de la República (C.P. art. 2). De ahí, que el referido derecho sea un importante instrumento para potenciar los mecanismos de democracia participativa y control ciudadano; sin dejar de mencionar que mediante su ejercicio se garantiza la vigencia de otros derechos constitucionales, como los derechos a la información y a la libertad de expresión. La garantía real al derecho de petición radica en cabeza de la administración una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación de la entidad estatal no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que este dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real, una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información. (...)”¹

5. Del Caso en concreto

Sea lo primero acotar frente al caso particular, de los hechos expuestos en la presente acción constitucional, así como de los anexos de la demanda, se ha de tener como un hecho cierto que la entidad accionante MEDIMAS EPS S.A.S EN LIQUIDACIÓN presentó un derecho de petición el pasado 03 de diciembre de 2021² ante la UNIDAD DE GASTROENTEROLOGIA NUTRICION Y ENDOSCOPIA PEDIATRICA S.A.S., a través de su dirección electrónica, con el fin de obtener la siguiente información que a continuación se transcribe, ello conforme se puede evidenciar del contenido del archivo No.01 del expediente digital.

“La información solicitada corresponde a 2 ítems por valor de \$2.574.000 que está detallada en el archivo Excel adjunto en el correo electrónico info@uganep.com

Anexar los documentos necesarios para soportar el recobro, dichos documentos se deben nombrar con el número de factura que se encuentra en la columna Y del Excel adjunto, seguido de un guion y del nombre del soporte en mayúscula sostenida. Ejemplo: A0496-AUTORIZACIÓN, A0496-FACTURA.

Los soportes deben ir guardados en formato PDF.”

Es del caso destacar, que como se anunció en párrafo precedente, para este juzgador no existe duda alguna, que la petición que se pretende obtener respuesta mediante la presente acción fue incoada por la parte actora frente al accionada, el 03 de diciembre de 2021, y así se extracta de la lectura de captura de pantalla, que se anexa al escrito

¹ Corte Constitucional Sentencia T-149 de 19 de marzo de 2013, M.P. LUIS GUILLERMO GUERRERO PEREZ

² Ítem 01 expediente digital

de tutela, en donde se evidencia el envío de la petición tantas veces anunciada, y si bien en la contestación a la presente acción, el accionado aduce que en la data que fue remitido el derecho de petición el correo electrónico de la entidad se encontraba en mantenimiento, y por tal razón se desconocía de tal solicitud, ha de decirse que tal manifestación carece de soporte probatorio, de manera que para esta instancia, tal circunstancia al no estar demostrada en el expediente, no se aceptará como excusa respecto de la incuria que se configura frente a la respuesta de la petición que fue impetrada, además que en caso de no haberse recepcionado la misma, igualmente recaía en cabeza de quien alega el hecho, en el caso concreto del accionado, probar que la petición respecto de la cual se persigue una respuesta no fue impetrada y ello se logra mediante captura de pantalla de la bandeja de entrada del correo al que fue remitido del día y hora que fue enviado el mensaje o en su defecto del pantallazo de la bandeja de correo no deseado, pero ni prueba de la afectación que aduce en su contestación el accionado, como que no fue enviado el mensaje se encuentra demostrada en el expediente, lo que conlleva a predicar que sí fue radicada la petición mediante el medio y en la fecha que aduce y prueba el actor.

De otro lado también es importante anunciar, frente a la recepción de dicha petición, que la dirección de correo electrónico a la que fue remitido el derecho de petición, y que se identifica como info@uganep.com, fue habilitado para tal fin, y a dicha conclusión se arriba consultando la página web de la entidad <https://uganep.com/> aunado que en la contestación presentada por el accionado, éste no desvirtuó o negó que dicha dirección no era la habilitada para tal objetivo, por el contrario solicitó que la accionada le remitiera nuevamente el derecho de petición a la precitada dirección electrónica, de manera que encuentra este juzgador que el medio y dirección en mención, es la utilizada para ello. En este punto es imprescindible citar lo anunciado por la Corte Constitucional en sentencia T-230-2020, frente a peticiones formuladas mediante canales electrónicos, al respecto adujo la precitada corporación:

“4.5.6.1.2. De acuerdo con el artículo 5 del CPACA, la formulación de peticiones podrá realizarse por cualquier medio tecnológico disponible por la entidad pública. Y, de manera armónica con lo anterior, el artículo 7 del mismo código establece como deberes de las entidades, por una parte, adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, por la otra, gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos...(.).” “(...) ...En suma, las solicitudes que se presenten ante las autoridades podrán realizarse por vía verbal, escrita o cualquier otro medio idóneo que sirva para la comunicación, para lo cual, por regla general, el particular tendrá la posibilidad de escoger entre canales físicos o electrónicos que hayan sido habilitados por la entidad. Cada autoridad tiene la posibilidad de determinar cuáles son los espacios tanto físicos como electrónicos de que dispondrá para mantener comunicación con la ciudadanía, teniendo en cuenta sus funciones, presupuesto y posibilidad de atención efectiva. En todo caso, siguiendo lo dispuesto en la ley y conforme a la jurisprudencia se aclara que 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.(...)”

Así las cosas, es importante iterar, que la solicitud a la que se le ha venido haciendo referencia en párrafos precedentes, en efecto, fue recibida por la accionada el 03 de diciembre de 2021, en su dirección electrónica habilitada para recibir esta clase de peticiones, y bajo dicha premisa se continuará con el estudio propuesto en el problema jurídico formulado.

Ahora bien, en lo concerniente al término para contestar la solicitud incoada por la accionante, se encuentra que es de 30 días hábiles, de conformidad con lo establecido en el Art. 14 de la ley 1437, modificada por el Decreto Legislativo 491 de 2020, con ocasión y mientras se encuentre vigente el estado de emergencia sanitaria acaecida por el COVID-19, teniendo en cuenta que, la emergencia sanitaria aún sigue vigente, que la petición fue presentada con antelación a la entrada en vigencia de la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, se advierte que el lapso en mención feneció el 18 de enero de 2022, sin que la accionada emitiera misiva alguna en respuesta a la petición enervada por la actora, tal y como se encuentra plenamente probado con lo aducido por la propia accionada en su contestación, quien no desvirtuó el sustento fáctico en el cual se erige la presente acción.

Lo anterior, destacando que si bien es cierto la UNIDAD DE GASTROENTEROLOGIA NUTRICION Y ENDOSCOPIA PEDIATRICA S.A.S., a través de su contestación de tutela, señaló que el correo electrónico habilitado para recibir notificaciones se encontraba en mantenimiento, por lo cual no tuvo conocimiento del derecho de petición presentado por la accionante, y en consecuencia solicitó se requiriera a la EPS para que remitiera nuevamente el derecho de petición y así poder emitir respuesta oportuna, clara y de fondo a lo solicitado, ha de reiterarse que tal manifestación no es de recibido para este Despacho, puesto que tal circunstancia carece de soporte probatorio que así lo determine, de igual manera la secretaria de este juzgado procedió a comunicarse vía telefónica con la accionante³, obteniendo comunicación con la señora Luz Dary Rojas, quien manifestó ser la Directora de conciliación de glosas de MEDIMAS EPS S.A.S EN LIQUIDACIÓN, e informó que una vez consultado el sistema, no se advierte respuesta alguna al derecho de petición elevado ante la accionada.

Bajo tal contexto, sin lugar a equívocos es dable afirmar que el derecho de petición de MEDIMAS EPS S.A.S. EN LIQUIDACION, fue conculcado por parte de la UNIDAD DE GASTROENTEROLOGIA NUTRICION Y ENDOSCOPIA PEDIATRICA S.A.S., pues como se puede extraer de lo anteriormente esbozado, no se ha dado una respuesta al asunto sometido a su consideración, pues como ya quedó explicado en líneas precedentes no le ha sido emitida al accionante respuesta alguna a su derecho de petición en la dirección física o electrónica reportada en el escrito petitorio, a pesar que ya ha transcurrido el término que establece la ley para tal efecto.

En este punto es menester aclarar que la accionada deberá en un término perentorio, contestar el derecho de petición de forma clara, completa y de fondo, toda vez que el núcleo esencial del derecho fundamental en mención se circunscribe al hecho que quien lo invoca debe recibir una respuesta precisa y oportuna, así la misma sea negativa o positiva, no obstante, -se advierte- en caso de que sea contraria a los intereses del peticionante, la misma deberá contener argumentos suficientes en los que se sustente su oposición, de lo contrario se considerará que la prerrogativa constitucional aún está siendo lesionada, advirtiendo que la orden a emitir solamente se enmarcará a que se dé una contestación a lo requerido, ya sea en forma favorable o no a lo perseguido por la accionante.

³ Véase el archivo “007ConstanciaLlamadaAccionante”

En consecuencia, el Despacho tutelaré el amparo solicitado, por MEDIMAS EPS S.A.S. EN LIQUIDACION, ordenándole a la UNIDAD DE GASTROENTEROLOGIA NUTRICION Y ENDOSCOPIA PEDIATRICA S.A.S., que en el término máximo e improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta decisión, proceda a contestar de forma clara, completa y de fondo, la petición elevada por la accionante el 03 de diciembre de 2021, así como también notificarla a la dirección de notificaciones reportada en el escrito petitorio, lo cual deberá realizar en el término en mención.

En mérito de lo expuesto, el **Juzgado Veinticuatro Civil Municipal de Bucaramanga**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

FALLA

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de **MEDIMAS EPS S.A.S EN LIQUIDACION** identificada con Nit. 901.097.473-5 por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, de lo anterior, se **ORDENA** a la **UNIDAD DE GASTROENTEROLOGIA NUTRICION Y ENDOSCOPIA S.A.S** que en el término máximo e improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta decisión, proceda a contestar de forma clara, completa y de fondo, la petición elevada por la accionante **MEDIMAS EPS S.A.S EN LIQUIDACION** identificada con Nit. 901.097.473-5, el 03 de diciembre de 2021, así como también notificarla a la dirección de notificaciones reportada en el escrito petitorio, esto es, en la Carrera 12 N° 60 – 36 de la ciudad de Bogotá D.C, y al correo electrónico notificacionesjudiciales@medimas.com.co, lo cual deberá realizar dentro del mismo término ya anunciado, allegando constancia de ello a esta instancia, lo anterior por las razones expuestas en la parte motiva de esta decisión.

TERCERO: Notifíquese esta providencia en la forma prevista en los Arts. 30 del Decreto 2591 de 1991 y 5 del Decreto 306 de 1992.

CUARTO: Si no fuere impugnado el presente fallo, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, como lo ordena el Art. 31 del Decreto 2591 de 1991.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE,

Firmado Por:

Julian Ernesto Campos Duarte
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 024
Bucaramanga - Santander

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: **b66739e707d656e1a9bee2c4d861349ca7919bec77b4ae19499003187faa0fb3**

Documento generado en 26/05/2022 08:57:06 PM

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

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