



JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL

Manizales, Caldas, veinticuatro (24) de marzo de dos mil veintidós (2022)

SENTENCIA: 67
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: GELEN MILENE SIERRA GALLEGO
ACCIONADA: SALUD TOTAL EPS
RADICADO: 170014003002-2022-0014800

OBJETO DE LA DECISIÓN E INTERVINIENTES

Se pronunciará el fallo que en derecho corresponda, frente a la acción de tutela instaurada por GELEN MILENE SIERRA GALLEGO C.C. 34.000.820, presenta acción de tutela en contra de SALUD TOTAL EPS, tramite al cual se vinculó a ASOPAGOS S.A.

ANTECEDENTES

PRETENSIONES

La accionante solicita:

1. Tutelar el derecho fundamental al **DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN**, SALUD TOTAL EPS.
2. Ordenar a SALUD TOTAL EPS, que a la notificación del fallo de esta tutela, proceda a responder de fondo la petición solicitada en el derecho de petición presentado el cuatro (04) de febrero del 2022.

Las basa en los siguientes HECHOS:

1. El día 04 de febrero del 2022 se presentó Derecho de Petición ante la SALUD TOTAL EPS
 - En dicho Derecho de Petición se Solicitó lo que se pasa a disponer: *"Solicito de manera respetuosa se realice la correccion de mi numero de cedula en sus registros el cual es 34.000.820 de Villamaria - Caldas. A nombre de GELEN MILENE SIERRA*
 - *Que por favor se realice el cruce del pago de los meses de noviembre y diciembre del 2021 a mis aportes a salud.*
 - *Que se me informe al correo de notificacion la correccion de la cedula y el cruce del pago de los meses de noviembre y diciembre de 2021.*
 - *Y que me envíen un certificado indicando que ya puedo contar con mi servicio de salud en la eps.*
 - *Que en caso negativo a mi solicitud se me indiquen los motivos de hecho y de derecho que dan cuenta de dicha negativa.*
 - *En caso de no ser el area competente solicito remitir la presenta al area encargada".*

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: GELEN MILENE SIERRA GALLEGO
ACCIONADA: SALUD TOTAL EPS
RADICADO: 170014003002-2022-00148-00

2. Ya paso el término legal sin haber obtenido respuesta por parte del accionado

DERECHOS VULNERADOS.

Del texto de la tutela se infiere que el accionante considera vulnerados su derecho fundamental de petición.

CONTESTACIÓN DE LA PARTE ACCIONADA

La accionada guardó silencio durante el termino de traslado.

LEGITIMACIÓN DE LAS PARTES:

La accionante está legitimada en la causa por activa para procurar mediante este procedimiento la defensa y protección de sus derechos constitucionales fundamentales. Por su parte la accionada está habilitada en la causa como destinataria de la petición.

COMPETENCIA:

Los presupuestos capacidad para ser parte, competencia, petición en forma y capacidad procesal aparecen totalmente satisfechos, y como no se observa causal alguna de invalidación de todo o parte de lo actuado, el fallo que ha de producirse es de fondo. La parte accionante y accionada tienen capacidad para ser partes (artículos 1º, 5º, 10 y 13 del Decreto 2591 de 1991); son personas y por tanto sujetos de derechos y obligaciones, este sentenciador es competente para resolver la solicitud en primera instancia por mandato del artículo 37 ibídem en concordancia con el tercer inciso del numeral 1 del artículo 1º del Decreto 1382 de 2000; y la petición satisfizo las exigencias de los artículos 14 y 37 del Decreto 2591 de 1991.

PROBLEMA JURIDICO

Corresponde al Despacho determinar si la EPS SALUD TOTAL ha vulnerado los derechos que le asisten a la accionante por no contestar la petición presentada el 04/02/2022 mediante la cual solicitó información relacionada

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: GELEN MILENE SIERRA GALLEGO
ACCIONADA: SALUD TOTAL EPS
RADICADO: 170014003002-2022-00148-00

con el cambio en su número de identificación y validación de su estado de afiliación.

Para resolver se tendrán en cuenta las siguientes:

CONSIDERACIONES

Frente al derecho fundamental de petición en sentencia T-077 de 2018 la Corte Constitucional reiteró que:

"El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, la Ley 1755 de 2015 reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas."

En sentencia T- 138 de 2017, se pronunció de la siguiente manera:

"[...] El derecho de petición está consagrado en el artículo 23 del Texto Superior como una garantía fundamental de las personas que otorga escenarios de diálogo y participación con el poder público y que posibilita la satisfacción de otros derechos constitucionales en el marco del Estado social de derecho. Su núcleo esencial se encuentra en la posibilidad de presentar solicitudes de manera respetuosa ante las autoridades públicas o ante los particulares en los casos previstos en la ley, surgiendo a cargo de sus destinatarios el deber de recibirlas, tramitarlas y resolverlas de forma clara, oportuna, suficiente y congruente con lo pedido.

En relación con lo expuesto y con énfasis en la obligación de tramitar y resolver las peticiones, esta Corporación ha señalado que la respuesta que se brinde debe cumplir, por lo menos, con los siguientes requisitos:

(i) debe ser concedida de manera pronta y oportuna dentro del término legal; (ii) su contenido debe dar una solución de fondo y acorde con las cargas de claridad, efectividad, suficiencia y congruencia; y (iii) la decisión que se adopte debe ser puesta en conocimiento del interesado con prontitud. A continuación se hará una breve referencia a los elementos previamente mencionados.

En cuanto a la oportunidad de la respuesta, el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo dispone que, por regla general, las peticiones deberán ser contestadas dentro de los 15

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: GELEN MILENE SIERRA GALLEGO
ACCIONADA: SALUD TOTAL EPS
RADICADO: 170014003002-2022-00148-00

días siguientes a su recepción, sin perjuicio de que la ley pueda exigir un término diferente para atender circunstancias específicas de cada caso concreto.

En lo que atañe al contenido de la respuesta al derecho de petición, este Tribunal ha sido enfático en señalar que el mismo debe ser (i) claro, lo que significa que los argumentos deben resultar comprensibles para el peticionario; e igualmente debe ser de (ii) fondo, lo cual implica que la autoridad a quien se dirige la solicitud, según su competencia, "está obligada a pronunciarse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado".

Por lo demás, la Corte también ha indicado que la respuesta tiene que ser (iii) suficiente, como quiera que debe resolver materialmente la petición y satisfacer los requerimientos del solicitante, sin que por ello excluya la posibilidad de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario; (iv) efectiva, si soluciona el caso que se plantea y (v) congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, lo que supone que la solución o respuesta verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se descarte la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.

Por último, la solución que se adopte debe ser puesta en conocimiento del interesado con prontitud, pues, de lo contrario, su omisión se equipara a una falta de respuesta. Así lo ha destacado la Corte, al sostener que si lo decidido no se da a conocer al interesado, el efecto en uno y otro caso es el mismo desde el punto de vista de la insatisfacción del derecho.

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[...]"

La Ley 1755 de 2015, establece en sus artículos 13 y 14:

"Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: GELEN MILENE SIERRA GALLEGO
ACCIONADA: SALUD TOTAL EPS
RADICADO: 170014003002-2022-00148-00

formación.

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo 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:

- (i) 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.*
- (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 (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 ".

Por su parte el Decreto 491 de 2020, a través del cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, 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. (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.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales..."

CASO CONCRETO

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: GELEN MILENE SIERRA GALLEGO
ACCIONADA: SALUD TOTAL EPS
RADICADO: 170014003002-2022-00148-00

Se encuentra acreditado que la accionante presentó ante la Entidad accionada petición el día 04/02/2022 a través de lo cual solicitó:

PETICIONES

1. Solicito de manera respetuosa se realice la corrección de mi número de cedula en sus registros el cual es 34.000.820 de Villamaria - Caldas. A nombre de GELEN MILENE SIERRA
2. Que por favor se realice el cruce del pago de los meses de noviembre y diciembre del 2021 a mis aportes a salud.
3. Que se me informe al correo de notificación la corrección de la cedula y el cruce del pago de los meses de noviembre y diciembre de 2021.
4. Y que me envíen un certificado indicando que ya puedo contar con mi servicio de salud en la eps.
5. Que en caso negativo a mi solicitud se me indiquen los motivos de hecho y de derecho que dan cuenta de dicha negativa.
6. En caso de no ser el área competente solicito remitir la presenta al área encargada.

Solicitud que no ha sido resuelta pues así se afirmó en los hechos de la demanda lo que llevó a la accionante a acudir a este mecanismo constitucional y una vez admitida la demanda se corrió traslado a la EPS SALUD TOTAL al correo electrónico notificacionesjud@saludtotal.com.co, frente a lo cual guardó silencio. Tal circunstancia da lugar a la aplicación del principio de presunción de veracidad establecido en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, donde se tiene que al no haber sido atendido en términos el informe requerido mediante auto admisorio de la tutela, los hechos narrados por la accionante serán tenidos como ciertos.

Por consiguiente, al no encontrarse atendida la petición de la ciudadana, deberá la Entidad convocada contestarle de manera clara, precisa, de fondo y congruentemente sus peticiones, en tanto que, como se ha venido exponiendo, independiente del sentido de la respuesta, esto es, si resultare negativa u afirmativa, deberá ser completa y de fondo. Así se dispondrá, para que en el término perentorio de CUARENTA Y OCHO (48) HORAS posteriores a la notificación de esta providencia, la EPS SALUD TOTAL de respuesta de fondo frente a la petición presentada el 04/02/2022 por la señora GELEN MILENE SIERRA GALLEGO bajo los criterios citados.

DECISIÓN:

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: GELEN MILENE SIERRA GALLEGO
ACCIONADA: SALUD TOTAL EPS
RADICADO: 170014003002-2022-00148-00

Por lo expuesto, el Juzgado Segundo Civil Municipal de Manizales, Caldas, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley,

FALLA:

PRIMERO: TUTELAR el derecho de petición de la señora GELEN MILENE SIERRA GALLEGO C.C. 34.000.820, vulnerado por SALUD TOTAL EPS, en atención a lo motivado en esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a SALUD TOTAL EPS, a través de su Representante Legal que en el término perentorio de CUARENTA Y OCHO (48) HORAS posteriores a la notificación de esta providencia, de respuesta de fondo frente a la petición presentada el 04/02/2022 por la señora GELEN MILENE SIERRA GALLEGO.

TERCERO: NOTIFICAR la presente decisión a las partes en la presente tutela por el medio más expedito, advirtiendo que contra la presente providencia procede la impugnación dentro de los tres (3) días siguientes al recibo de su notificación.

CUARTO: ORDENAR la remisión del expediente ante la Corte Constitucional para su eventual revisión, sino fuere objeto de impugnación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUIS FERNANDO GUTIÉRREZ GIRALDO
JUEZ