



Floridablanca, diecinueve (19) de junio de dos mil dieciocho (2018)

**ACCIÓN:** TUTELA  
**ACCIONANTE:** MILENA GARCIA QUINTERO REPRESENTANTE LEGAL DE PROYECTOS DE INGENIERIA CIVIL E INDUSTRIAL DE COLOMBIA SAS  
**ACCIONADO:** CAFESALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A.  
**RADICADO:** 682764003003-2018-00365-00

Entra el despacho a decidir sobre la viabilidad de la solicitud de amparo constitucional del derecho fundamental de PETICION, impetrada por **MILENA GARCIA QUINTERO REPRESENTANTE LEGAL DE PROYECTOS DE INGENIERIA CIVIL E INDUSTRIAL DE COLOMBIA SAS**, en contra de **CAFESALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A.**

## I. ANTECEDENTES

### A. PRETENSIONES

Rogamos al Juez que efectúe las siguientes declaraciones y condenas:

- “1. DECLARE que CAFESALUD PROMOTORA DE SALUD S.A. no ha dado respuesta oportuna, concreta y de fondo a las peticiones realizadas por parte de PROYECTOS DE INGENIERIA CIVIL E INDUSTRIAL DE COLOMBIA S.A.S., conforme a los hechos presentados en el escrito de Acción de Tutela .*
- 2. DECLARE que CAFESALUD PROMOTORA DE SALUD S.A. ha vulnerado el derecho fundamental de Petición de PROYECTOS DE INGENIERIA CIVIL E INDUSTRIAL DE COLOMBIA S.A.S, por cuenta de la no respuesta oportuna, concreta y de fondo de las peticiones presentadas.*
- 3. ORDENE a CAFESALUD PROMOTORA DE SALUD S.A. que proceda a dar respuesta a las mismas en el término que el Despacho considere pertinentes.*

### B. HECHOS

La accionante narró los siguientes fundamentos facticos:



1. Que el día 14 de noviembre de 2017 fue radicada, en físico y en las instalaciones de la accionada, la solicitud de pago del período de licencia de maternidad de la empleada SANDRA CAROLINA MARTINEZ, licencia que fue identificada con el No. 403010000545960.
2. Que el día 18 de enero de 2018, por medio de correo electrónico, se solicitó dar respuesta a la solicitud presentada, a la cual solo le identificaron esa queja con el consecutivo PQR-CF 830607 por parte de la entidad Accionada.
3. Agrega que en correo electrónico del día 24 de enero de 2018 se les aclaró que los documentos fueron presentados en físico desde el día 14 de noviembre de 2018, y se adjuntaron los documentos escaneados que fueron entregados.
4. Que el 8 de febrero de 2018 fue enviado otro correo electrónico con el cual pretendía dar claridad si la correspondencia enviada por correo con guía No. 968955229 había sido recibida.
5. Que el 28 de marzo de 2018 solicitó a la entidad accionada indicar el número asignado a la solicitud de pago de la incapacidad.
6. Que las solicitudes no han tenido una respuesta diferente al hecho de identificadas con PQR-CF-830607.

## **II. TRÁMITE PROCESAL**

La acción de tutela fue admitida mediante auto del cinco (5) de junio de dos mil dieciocho (2018) y se vinculó a la señora SANDRA CAROLINA MARTINEZ y se requirió a la accionada y vinculada para que dieran respuesta a la presente acción en el término perentorio de dos (2) días contado a partir de la notificación correspondiente.

La entidad demandada fue notificada vía correo certificado, tal y como consta al folio 49 del expediente.

Corrido el término de traslado, la entidad accionada no dio respuesta y respecto de la vinculada fue devuelto el oficio con constancia de no recibido y pese a los intentos por su localización conforme a constancia Secretarial que obra a folio 88.



## I. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

### A. Problema jurídico

Dentro del presente asunto, el despacho encuentra que el problema jurídico a resolver se circunscribe a dar respuesta a los siguientes interrogantes:

¿CAFESALUD PROMOTORA DE SALUD S.A. está vulnerando el derecho fundamental de petición de la señora MILENA GARCIA QUINTERO, en su calidad de Representante Legal de la sociedad PROYECTOS DE INGENIERIA CIVIL E INDUSTRIAL DE COLOMBIA S.A.S., al no haber contestado en el término señalado por la ley, la petición presentada el día catorce (14) de noviembre de dos mil diecisiete (2017) <sup>1</sup> por parte de la accionante?

La tesis que sostendrá el despacho para dar respuesta al interrogante consiste en afirmar que dentro del presente asunto, efectivamente se configuró la vulneración al derecho fundamental de petición impetrado por señora MILENA GARCIA QUINTERO, en su calidad de Representante Legal de la sociedad PROYECTOS DE INGENIERIA CIVIL E INDUSTRIAL DE COLOMBIA S.A.S, en la medida en que el derecho de petición fue interpuso desde el día 14 de noviembre de 2017 y a la fecha CAFESALUD PROMOTORA DE SALUD S.A., no ha resuelto su petición ni siquiera informado a la accionante el trámite dado a la misma o los motivos por cuáles no ha resuelto el asunto y la fecha en que daría respuesta clara, congruente y de fondo.

Las razones de carácter normativo y jurisprudencial que apoyan la tesis expuesta, son las siguientes:

### B. Marco Normativo y Jurisprudencial

#### - De la acción de Tutela

La acción de tutela en nuestro sistema jurídico se incorporó por voluntad del Constituyente de 1.991 en el artículo 86 como uno de los medios de protección y aplicación de los derechos fundamentales.

---

<sup>1</sup> Folios 2 a 4



De un lado se caracteriza por su naturaleza judicial, su objeto protector inmediato o cautelar, su causa típica y su procedimiento especial; de otro lado por su carácter subsidiario y eventualmente accesorio pues el inciso 3º del artículo 86 dispone “que solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable”.

Además del artículo 86 de la Constitución Política, otras normas que consagran la acción de tutela son: el decreto especial 2591 de 1991, el decreto 306 de 1992 y el decreto 1382 de 2000.

#### **Del Derecho Fundamental de Petición**

El Derecho Fundamental de Petición se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional y permite presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, lo que conlleva a obtener y a exigir una respuesta clara y definitiva sobre determinada inquietud. No quiere decir esto, que el Derecho de Petición impone a las autoridades la obligación de resolver positiva o negativamente las inquietudes del solicitante, pero si a obtener una respuesta de fondo, clara y precisa.

Respecto a la normatividad de tipo legal, aplicable frente al derecho de petición, se tiene que en cumplimiento de la Sentencia C-951 del cuatro (4) de diciembre de dos mil catorce (2014) de la H. Corte Constitucional, ya fue proferida la ley estatutaria por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que regulaba la materia, esta es la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, en cuyo artículo 14 dispone:

***“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: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción(fuera del texto original). 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...”*

Respecto al Derecho de Petición ante **organizaciones privadas**, la misma ley establece:

**“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.*

*Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.*

*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 2. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.*

*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.*

La Corte Constitucional en cuanto al derecho fundamental de petición, sobre su naturaleza, contenido, elementos y alcance, en sentencia T-487 de 2017, dijo:

*“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 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”.*

Entonces bien, el derecho de petición es una de las vías que tienen los ciudadanos para tener acceso directo a las entidades privadas, con miras a obtener pronunciamiento oportuno, sin que el mismo tenga que estar, por regla general, acorde con los intereses del peticionario. Para que dicho derecho pueda ser protegido por el camino de la tutela, es necesario que se esté en presencia de omisión a resolver oportunamente lo solicitado.

La misma sentencia expresa más adelante,

*“...8.2. El inciso primero del artículo 32 de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, que tiene carácter de ley estatutaria, señala claramente la procedencia del derecho de petición ante las organizaciones privadas:*

*“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.”*

*El inciso tercero de la misma norma le impone dos obligaciones específicas a las organizaciones privadas: (i) les manda responder los derechos de petición que les sean elevados, y adicionalmente (ii) las obliga a suministrar la información cuando no haya una cláusula legal o constitucional específica que imponga la reserva de información o documental. En sentido contrario, la norma le prohíbe a esas organizaciones, invocar genéricamente la reserva de información para negar el suministro de la misma. El enunciado normativo señala lo siguiente:*

*“Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.”*

*Dentro de esta perspectiva, si la entidad peticionada no responde el derecho de petición que le ha sido presentado, o niega la entrega de la información alegando el carácter reservado de ésta, sin señalar de modo*



*concreto y veraz el fundamento de su negativa, entonces estará contrariando lo establecido en la ley estatutaria y la Constitución acerca del derecho de petición y de la respuesta que deba ser dada...”*

De la anterior cita jurisprudencial, se tiene que el derecho de petición invocado se garantiza cuando el peticionario obtiene respuesta definitiva por parte de la entidad o autoridad competente, la cual debe ser clara, oportuna y en un tiempo razonable.

### **C. Caso Concreto**

En el expediente obra lo siguiente:

#### **Pruebas de la parte accionante:**

- Certificación de envío de correspondencia certificada de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. 472 RN830432942C0, de fecha 25 de septiembre de 2017. (folio 1)
- A folios 2 a 4 obra escrito de derecho de petición elevado a CAFESALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A., suscrito por la accionante.
- Fotocopia Certificado de Licencias e Incapacidades de la afiliada SANDRA CAROLINA MARTINEZ como cotizante (fl.5)
- Fotocopia certificado de incapacidad y/o Licencia No. 403010000545960 del 4 de septiembre de 2017 (fl.6)
- Fotocopia Historia Clínica (fls.7 a 10)
- Fotocopia cédula de ciudadanía de SANDRA CAROLINA MARTINEZ.
- Fotocopia Certificado de envío correo certificado del 14/11/2107 dirigido a CAFESALUD PROMOTORA DE SALUD EPS.(fl.11).
- Fotocopia guía No.RN857199033Coque acreditan el recibido de la comunicación el 5 de febrero de 2018 (fls. 12 a 13)
- Fotocopia respuesta de la Coordinadora de Prestaciones Económicas a SANDRA CAROLINA MARTINEZ, mediante la cual se le liquida la licencia de maternidad y se le informa el procedimiento para su cobro.(fl.14)
- Fotocopia cuenta de cobro 002 2017 (fl.15)
- Fotocopia Formulario de Registro Tributario (folio 16)
- Fotocopia Cédula de ciudadanía de SANDRA CAROLINA MARTINEZ (fl.17)



- Fotocopia Certificación Banco de Occidente (fl.18)
- Certificado de Representación legal expedido por la Cámara de Comercio de la sociedad accionante (fl.19 a 20)
- Fotocopia formato de solicitud de incapacidad (fl.21) Fotocopias correos electrónicos de conversaciones entre la accionante y la entidad accionada (folios 22 a 30).
- Fotocopia Certificado de Representación legal, expedido por la Cámara de Comercio de la accionante (fl.31 a 33)

**Pruebas de la parte accionada:**

- No contestó la demanda ni aportó prueba alguna.

Pues bien, analizado el material probatorio obrante en el expediente, frente al marco normativo y jurisprudencial aplicable al presente asunto, a criterio de este despacho judicial, se configuró la vulneración del derecho fundamental de petición de la señora MILENA GARCIA QUINTERO, en su calidad de Representante Legal de PROYECTOS DE INGENIERIA CIVIL E INDUSTRIAL DE COLOMBIA S.A.S., en la medida en que se encuentra acreditada la solicitud deprecada por la actora y la fecha no se ha demostrado que haya sido resuelta por el ente accionado y notificada a la demandante, pues ésta se limitó mediante correos electrónicos a suministrar un radicado con el consecutivo PQR-CF 830607<sup>2</sup>, pero no hay una respuesta concreta a su petición.

Así las cosas, y obedeciendo a los parámetros legales y jurisprudenciales aplicables al derecho de petición, se tiene que la entidad accionada tiene la obligación de dar respuesta definitiva, a la peticionaria, la cual debe ser clara, oportuna y en un tiempo razonable, sin que la misma tenga que ser próspera a sus peticiones – y de notificar personalmente a la interesada, circunstancia que no se evidencia dentro del presente asunto, razón por la cual, será tutelado el derecho fundamental de petición de la accionante, ordenándole a CAFESALUD PROMOTORA DE SALUD S.A. que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, dirija y notifique la respuesta al derecho de petición radicado el día 14 de noviembre de 2017, por la señora

---

<sup>2</sup> Folios 23 y 29



MILENA GARCIA QUINTERO, en su calidad de Representante Legal de PROYECTOS DE INGENIERIA CIVIL E INDUSTRIAL DE COLOMBIA S.A.S., y una vez surta la respectiva notificación de dicha respuesta, haga llegar prueba de tal actuación a este despacho judicial.

En mérito de lo expuesto el JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA, SANTANDER, actuando en nombre de la república de Colombia y por autoridad de la Ley,

**RESUELVE:**

**PRIMERO: AMPARAR** el derecho fundamental de petición de la señora MILENA GARCIA QUINTERO, en su calidad de Representante Legal de PROYECTOS DE INGENIERIA CIVIL E INDUSTRIAL DE COLOMBIA S.A.S., por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** a CAFESALUD PROMOTORA DE SALUD S.A., que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, si aún no lo ha hecho, dirija y notifique debidamente la respuesta al derecho de petición radicado el día 14 de noviembre de 2017, a la señora MILENA GARCIA QUINTERO, en su calidad de Representante Legal de PROYECTOS DE INGENIERIA CIVIL E INDUSTRIAL DE COLOMBIA S.A.S., y una vez surta la respectiva notificación de dicha respuesta, haga llegar prueba de la actuación a este despacho judicial.

**TERCERO: NOTIFICAR** a las partes la presente decisión conforme lo ordena el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**CUARTO: REMITIR** el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, si el fallo no fuere objeto de impugnación dentro de los tres días siguientes a su notificación.

**COPIESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE.-**

**ELENA PATRICIA FUENTES LÓPEZ  
JUEZ**