

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL**

Bogotá D.C., doce (12) de enero de dos mil veintiuno (2021)

**Referencia:** No. 11001 40 03 057 2020 00865 00

Se procede a definir lo que en derecho corresponda dentro de la acción de tutela invocada por la señora María Teresa Tirado, en contra de la EPS Compensar – Medicina Laboral, manifestando vulneración del derecho fundamental de petición.

1. Como soporte fáctico de su accionar, en esencia adujo que el día 21 de julio del año anterior, envió por correo electrónico [medicinalaboral@compensarsalud.com](mailto:medicinalaboral@compensarsalud.com) un derecho de petición con los documentos solicitados por la entidad accionada para su valoración de la posible enfermedad laboral, sin que a la fecha le haya dado respuesta a la requerido.

El 4 de septiembre de 2020 remitió a través de la citada dirección electrónica ([medicinalaboral@compensarsalud.com](mailto:medicinalaboral@compensarsalud.com)) y al e-mail [afiliacioneseeps\\_incapacidades@compensarsalud.com](mailto:afiliacioneseeps_incapacidades@compensarsalud.com) un derecho de petición con las misivas ordenadas por la EPS acusada para la valoración anteriormente mencionada, de la cual, tampoco ha recibido contestación.

El 18 de septiembre de la citada anualidad reiteró su solicitud a través del canal [medicinalaboral@compensarsalud.com](mailto:medicinalaboral@compensarsalud.com), con el fin de ser calificada su pérdida de capacidad laboral, la cual no ha sido resuelta.

2. Pretende a través de esta queja el amparo de la prerrogativa invocada, y que se ordene a la EPS convocada que resuelva de fondo o emita una contestación material al derecho de petición excluyendo respuestas evasivas o elusivas.

3. Por auto del 16 de diciembre de 2020 se admitió el libelo y se ordenó la notificación de la entidad encartada.

4. La **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD COMPENSAR** representada legalmente por el señor Luis Andrés Penagos Villegas a través de apoderado judicial del programa de salud de la Caja de Compensación Familiar Compensar al contestar el libelo indicó que la petición incoada por la accionante fue resuelta el 17 de marzo de los cursantes notificada al correo [alix.beltran@hotmail.es](mailto:alix.beltran@hotmail.es), a través de la cual le señaló que una vez reunida la documentación solicitada debía radicarla en los puntos de Atención Integral, no siendo dable la radicación de manera virtual como lo pretende hacer ver la interesada, pues en la contestación le manifestó “...Agradecemos presentar la documentación en cualquiera de los siguientes Puntos de Atención Integral PAI”, en ese sentido, no es procedente “...tomarse como derechos de petición los alcances de fechas 21 de julio, 4 y 18 de septiembre, pues los mismos no contienen una petición expresa, y tienen como base la documentación solicitada a la accionante a radicar de manera física en alguno de los Puntos de Atención Integral, situación que no ha ocurrido a la fecha, pues no hay prueba que así lo acredite”.

De los trámites de medicina laboral señala que, el área correspondiente refiere que la usuaria no presenta incapacidad prolongada a la fecha, el caso en trámite para la calificación de origen de enfermedad está en espera de que la empresa aporte los documentos solicitados por parte de la EPS Compensar, por lo que el 27 de agosto de 2020 reiteró la solicitud al empleador (la sociedad Custodia S.A.S).

## CONSIDERACIONES

La acción de tutela se constituye como un mecanismo previsto en la Constitución Política de 1991, cuyo fin primordial es la protección de los derechos fundamentales en caso de amenaza o violación por las autoridades públicas o los particulares, viabilizándose cuando no existe otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice de manera transitoria para evitar un perjuicio irremediable (art. 86 C.P. y Decreto 2591 de 1991).

En el presente asunto se impetró la protección de la anunciada prerrogativa, con el fin de que la EPS Compensar de respuesta a las peticiones radicadas vía electrónica los días 21 de julio, 4 y 18 de septiembre de 2020.

Frente al **derecho de petición** el artículo 23 de la Constitución Política, en concordancia con lo previsto en el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015, dispone que *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante 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”*, prerrogativa que ante su desconocimiento es susceptible de protección por vía de la acción de tutela.

La Corte Constitucional en torno a la protección de este derecho ha decantado la materia señalando los derroteros que permiten su viabilidad puntualizando:<sup>1</sup>

*“(i) se trata de un derecho fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;*

*(ii) este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y a los particulares;*

*(iii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;*

*(iv) la respuesta debe cumplir con estos requisitos: a) debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado; y b) debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.*

*(v) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible,<sup>2</sup> por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo*

---

<sup>1</sup> Sentencia T-369/13

<sup>2</sup> Sentencia T-481 de 1992

*que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud.*

*(vi) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita;*

*(vii) por regla general están vinculadas por este derecho las entidades estatales, y en algunos casos a los particulares;<sup>3</sup>*

*(viii) el silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición <sup>4</sup>pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición;*

*(ix) el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa;<sup>5</sup>*

*(x) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder;<sup>6</sup>*

*(xi) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado”.<sup>7</sup>*

Teniendo en cuenta lo expuesto, se tiene claro que toda persona (natural o jurídica), puede presentar solicitudes respetuosas ante las entidades públicas o frente a particulares, con el fin de obtener información y/o documentos según el caso. Peticiones que deben ser resueltas pronta y oportunamente, es decir, dentro de los términos legales establecidos para ello, además, dicha contestación debe resolver todo lo pedido ya sea de manera positiva o negativa según el caso, y la misma, debe ponerse en conocimiento del petente, dirigiéndose a las direcciones reportadas para tal efecto.

Ahora bien, frente al término “razonable” con el que cuenta la administración o el particular encargado de dar solución a las peticiones que se le eleven, conforme lo previsto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, determina como regla general que toda petición debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Exceptuando las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

El Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 dictado por el Gobierno Nacional dentro del marco de la emergencia económica, social y ecológica,<sup>8</sup> estableció que estos

---

<sup>3</sup> Al respecto véase la sentencia T-695 de 2003.

<sup>4</sup> Sentencia T-1104 de 2002.

<sup>5</sup> Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994

<sup>6</sup> Sentencia 219 de 2001.

<sup>7</sup> Cfr. Sentencia T-249 de 2001.

<sup>8</sup> El Gobierno Nacional decreto la emergencia económica, social y ecológica como respuesta de contingencia ante la emergencia sanitaria suscitada por la pandemia del Covid-19.

términos debían modificarse durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria,<sup>9</sup> para señalar que las peticiones que se encuentren en curso o que se presenten durante este tiempo deberán resolverse dentro de los (30) días siguientes a su recepción. Las que sólo se traten de peticiones de documentos y de información se resolverán dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

Quiere decir lo anterior, en el momento actual, la vulneración al derecho de petición se da cuando el ente receptor (sea una persona natural o jurídica) no contesta la solicitud dentro de los términos establecidos por el citado Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

## EN EL CASO CONCRETO

Teniendo en cuenta lo previsto en la citada jurisprudencia, verificado el escrito de tutela junto con sus anexos, y la contestación proferida por la EPS Compensar, se anuncia la prosperidad de esta acción a favor de la señora María Teresa Tirado, como pasa a explicarse.

En el *sub-examine* se aportó con el escrito de tutela una impresión de imagen que da cuenta de la trazabilidad de los correos remitidos a la dirección electrónica [medicinalaboral@compensarsalud.com](mailto:medicinalaboral@compensarsalud.com) los días 21 de julio, 4 y 18 de septiembre de 2020 en donde se indica (en el primero) el envío de los “...documentos solicitados en la resolución pérdida de la capacidad laboral y concepto de rehabilitación OYS No. 1714137 de fecha 16 de marzo del año en curso de la señora María Teresa Tirado identificada con la cédula de ciudadanía 41.795.103”, en el segundo, la aportación de los documentos “...solicitados a la señora MARÍA TERESA TIRADO (...) para la valoración de la posible enfermedad laboral, quedo atento a sus comentarios” y, en el tercero nuevamente remitió dichas misivas “...que fueron solicitado (sic) para calificar su pérdida de capacidad laboral por parte de ustedes quedo atento a sus comentarios”.

En este punto y de la lectura efectuada a los mencionados correos que fueron remitidos a la dirección electrónica de pertenencia del área de medicina laboral de la EPS encartada, en principio podría decirse que no se determinó de manera concreta el objeto de la petición<sup>10</sup> o de manera puntual no se señaló la pretensión de dichos correos, tal y como lo manifiesta la EPS encartada en su contestación al señalar que no es procedente tomarse como derecho de petición los alcances de fechas 21 de julio, 4 y 18 de septiembre de 2020 pues los mismos no contienen una

---

9 Mediante Resolución No. 2230 del 27 de noviembre de 2020 el Ministerio de salud y protección Social prorrogó la emergencia sanitaria (hasta el 21 de febrero de 2021), originada por el brote del virus Covid-19 que dio lugar declararlo como pandemia.

<sup>10</sup> Ley 1755 de 2015, artículo 16 “...**Contenido de las peticiones.** Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso”.

petición expresa y tienen como base la documentación solicitada a la accionante que debía ser radicada de manera física, lo cierto es que al momento de la recepción de las mismas (peticiones) era su deber examinar integralmente su contenido (parágrafo artículo 16 de la Ley 1755 de 2015) y en caso de que estuvieran incompletas por falta de requisitos - objeto de la petición- (artículo 16 ibidem) debió proceder conforme lo previsto en el artículo 17 de la citada Ley<sup>11</sup> sin que así se acreditara, por lo que cualquier contestación a dichos e-mails que se rotulan en el escrito inicial como derechos de petición debieron ser respondidos dentro de los términos establecidos en la citada normatividad, que para el presente caso correspondían a los días 1 de septiembre, 19 y 30 de octubre del año pasado, pues téngase en cuenta que los treinta (30) días para responder positiva o negativamente sobre la recepción o no de dichos documentos o lo correspondiente a la valoración o no de la posible enfermedad laboral y de la calificación o no de la pérdida de la capacidad laboral de la señora María Teresa Tirado fenecieron en aquella data, sin que a la fecha de la interposición de esta acción de tutela, que lo fue el día 15 de diciembre de 2020 (Ver Acta Individual de Reparto), obre en el expediente contestación alguna por parte de la entidad encartada relativa a los mencionados correos, es decir, que al momento de la presentación de esta acción constitucional el derecho de petición estaba siendo quebrantado.

Mientras que la EPS Compensar, además de lo anterior, al descorrer el traslado pretendió dar contestación a dichos correos remitidos por la accionante, en los siguientes términos: *“...Se tiene que la petición presentada por la accionante fue resuelta de fondo el 17 de marzo de 2020 respuesta que fue notificada en la dirección electrónica del accionante (sic) [alix.beltran@hotmail.es](mailto:alix.beltran@hotmail.es), (...) en efecto, en la respuesta emitida se le indicó a la accionante que, luego de reunida la documentación solicitada debería radicarla en los Puntos de Atención Integral, no siendo dable la radicación de manera virtual como lo pretende hacer ver la accionante, pues en la respuesta al derecho de petición mi representada fue clara en señalar lo siguiente ‘Agradecemos presentar la documentación en cualquiera de los siguientes Puntos de Atención Integral PAI así: o 1er piso: lunes a viernes 06:00 am a 07:00 pm y sábados de 06:00 a 2:00 pm; Kennedy I 1er piso: lunes a viernes 06:00 am a 07:00 pm; sábados de 06:00 a 2:00 pm; Calle 26 – Salitre 3er piso: lunes a viernes 06:30 am a 07:00 pm; sábados de 06:30 a 2:00 pm y Fontibón 2do piso: lunes a viernes 06:30 am a 07:00 pm y sábados de 06:30 a 2:00 pm (...) De los trámites de medicina laboral. El área correspondiente refiere lo siguiente: Usuaría no presenta incapacidad prolongada a la fecha (..) Caso en trámite para calificación de origen de*

---

<sup>11</sup> **ARTÍCULO 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

*enfermedad en espera de que la empresa aporte los documentos solicitados por parte de la EPS (..) el 27 de agosto de 2020 se reiteró solicitud al empleador”.*

Manifiestos que deben ser puestos en conocimiento de la actora, pues sí bien la recepción de los documentos requeridos, según se señala, sólo debía efectuarse de manera física de acuerdo a lo expuesto en la contestación a un derecho de petición interpuesto en el mes de marzo de 2020, lo cierto es que ésta información es anterior al recibido de los correos que hoy son objeto de discusión, además de la inviabilidad de ser radicados de manera electrónica como se expone en el escrito exceptivo, dicha negativa debe ser comunicada a la accionante a través de la dirección electrónica reportada para tal efecto, así como el trámite adelantado por medicina laboral, pues desde aquellas datas (21 de julio, 4 y 18 de septiembre de 2020) remitió los documentos solicitados para que se adelantara el trámite correspondiente en cuanto a la valoración o no y la calificación o no anteriormente descritas, sin que a la fecha de la radicación de esta acción preferente se haya proferido respuesta en cuanto a la recepción o no de los documentos remitidos además, nada se dijo en cuanto a la valoración o no del origen de la enfermedad o de la calificación o no de la pérdida de la capacidad laboral de la solicitante, aunque se haya rendido informe de dicho trámite lo fue a través de esta vía, luego no es dable tener por respondidos los requerimientos que se contestan a través de esta acción de tutela, además, tampoco se certificó que dicha información es de conocimiento de la petente, y que le fue dirigida a la dirección destinada para ello.

Recuérdese que cuando se habla de la satisfacción del derecho fundamental de petición, lo es cuando se emite una pronta resolución a lo requerido (dentro de los términos legales para ello), la contestación debe ser integral (resolviendo todo lo pedido) en forma positiva o negativa según las circunstancias de cada caso,<sup>12</sup> lo que significa, que la obligación de la EPS aquí accionada, no es acceder a la petición, sino contestarla, y ponerla en conocimiento de la solicitante.<sup>13</sup>

En ese orden de ideas, se concederá el amparo ordenando a la querellada que en el término que más adelante se señalará, responda de fondo las peticiones contenidas en los correos electrónicos remitidos por la accionante los días 21 de julio, 4 y 18 de septiembre del año anterior, atendiendo las consideraciones sentadas en precedencia.

---

12 Sentencia T-077 de 2018: “... 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 recibir las 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”.

- Resalta el Despacho-

<sup>13</sup> “(xi) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado”.

Sentencia T-369/13

## DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley;

## RESUELVE

**PRIMERO: CONCEDER** el amparo del derecho de petición deprecado por la señora **MARÍA TERESA TIRADO**, en los términos aquí señalados.

**SEGUNDO: ORDENAR** en consecuencia al representante legal de la **EPS COMPENSAR – MEDICINA LABORAL**, o quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, responda de fondo las peticiones contenidas en los correos electrónicos remitidos por la accionante los días 21 de julio, 4 y 18 de septiembre del año anterior, atendiendo las consideraciones sentadas en precedencia.

**TERCERO: NOTIFICAR** esta determinación a las partes por el medio más expedito.

**CUARTO: REMITIR** oportunamente las diligencias a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si el fallo no fuere impugnado.

**NOTIFÍQUESE,**



**MARLENNE ARANDA CASTILLO**  
JUEZ

D.M.