

RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL
Bogotá D.C., diez (10) de febrero de dos mil veintidós 2022

Proceso: Acción de Tutela
No. 11001-40-03-057-**2022-00087-00**
Accionante: Teleperformance Colombia S.A.S.
Accionado: Coosalud E.P.S.

Se decide la acción de tutela de la referencia, previos los siguientes,

1. ANTECEDENTES

1.1. La entidad accionante Teleperformance Colombia S.A.S., a través de su representante legal, acudió en sede constitucional de tutela bajo los lindes del canon 86, buscando la protección a los derechos fundamentales de petición, salud y seguridad social, con base en la siguiente situación fáctica:

1.2. Que el pasado 25 de noviembre de 2021, la accionante radicó derecho de petición ante la tutelada al correo electrónico defensorusuario@coosalud.com, en el cual solicitó el pago de la licencia de maternidad a favor de la señora Ninna Grey, quien dio a luz a su menor hija el pasado 22 de julio de 2021.

1.3. Que la plataforma web confirmó la recepción y la lectura el mensaje de datos.

1.4. Que, a la fecha de radicación de la presente acción constitucional, la convocada no ha ofrecido respuesta a la petición presentada ni ha efectuado el pago de la licencia de maternidad, pese a que Teleperformance Colombia S.A.S. realizó el pago de los aportes a seguridad social, empero, la IPS que la atendió no le expidió la respectiva licencia.

1.5. Por lo expuesto, solicita la protección al amparo deprecado y en ese sentido se ordene requerir a la tutelada para que ofrezca una respuesta integral al derecho de petición; se amparen los derechos a Ninna Grey y se ordene a la E.P.S. pagar la respectiva licencia de maternidad.

2. La actuación surtida en esta instancia

2.1. La solicitud de tutela se admitió mediante proveído del 31 de enero de 2022, en la que se ordenó notificar a la accionada y se dispuso la vinculación oficiosa de la señora Ninna Grey; notificaciones que se cumplieron a través de correo electrónico.

2.2. La accionada no atendió el llamado constitucional, y tampoco acreditó haber ofrecido respuesta al derecho de petición objeto del amparo

rogado.

De igual manera la vinculada también guardó silencio.

2. CONSIDERACIONES

A. Problema Jurídico.

¿La accionada Coosalud E.P.S., vulneró el derecho fundamental de petición de la accionante Teleperformance Colombia S.A.S., al no contestar la petición radicada el 25 de noviembre de 2021, y los derechos a la salud y seguridad social de la vinculada Ninna Grey?

B. El caso concreto.

Consagración y finalidad de la acción de tutela.

El artículo 86 de la Constitución Política establece la posibilidad de instaurar la acción de tutela para reclamar ante los Jueces mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resultaren vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública; y según lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, este mecanismo sólo procede cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, o cuando hallándose habilitado, no sea eficaz, o cuando se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Carácter constitucional del derecho cuya protección se solicitó.

En cuanto al derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, es el que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

El derecho de petición está instituido como de rango constitucional, en virtud del cual la autoridad reconvenida debe brindar una respuesta no solo oportuna sino también integral al *petente*, por ende, no es suficiente un pronunciamiento consecuente sobre el contexto de la solicitud, en cambio sí, es prioritario una resolución material sobre la súplica, eso sí, en tiempo debido otorgado por la ley.

La Ley 1755 de 30 de junio de 2015 reglamentó el derecho fundamental de petición y en su artículo 14 estatuyó que “...Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...”. No obstante, el Gobierno Nacional ha tomado diferentes medidas y estrategias para sobrellevar el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado, suscitado por el Covid-19, en virtud de ello fue expedido el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, mediante el cual amplió el término para resolver las distintas modalidades de peticiones, y en su artículo 5° dispuso que:

“(…) 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.” (...).

Por su parte, vía línea jurisprudencial se ha definido el carácter fundamental del derecho de petición y su aplicación inmediata, de igual forma ha señalado que su núcleo esencial se concreta en la obtención de una respuesta pronta y oportuna de lo solicitado, que además debe ser clara, de fondo y estar debidamente notificada, sin que ello implique necesariamente una contestación accediendo a la petición. En este orden de ideas, cualquier transgresión a estos parámetros, esto es, si no se obtiene una respuesta oportuna, clara, de fondo, congruente o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental.¹

Como es sabido, los requisitos mínimos que debe satisfacer toda petición, previstos en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el canon 1º de la Ley 1755 de 2015, que a su tenor, se resumen en los siguientes:

1. 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.

En el caso *sub examine*, la accionante adosó el derecho de petición enviado al correo defensorusuario@coosalud.com el 25 de noviembre de 2021 y allegó imagen del acuse de recibo expedido por la aplicación de correo electrónico certificado, el cual cumple con todos los presupuestos anotados; de igual manera, se evidencia que el objetivo de la petición se centra en: “...1. Se realice de manera inmediata el pago de la licencia de maternidad mencionada a la cuenta la cuenta corriente Bancolombia No 03122718591 a nombre de TELEPERFORMANCE COLOMBIA SAS Identificada con el Nit. 900.323.853. y 2. Se realice el reconocimiento y pago de los intereses moratorios de los que trata el parágrafo 1º artículo 2.2.3.1.1 del Decreto 780 de 2016 y el artículo 4 del Decreto 1281 de 2002, los cuales deberán consignados a la misma cuenta”.

Así bien, de entrada el Despacho acogerá el amparo perseguido respecto del derecho de petición presentado por la accionante, en aplicación directa de la presunción de veracidad prevista en el artículo 20

del Decreto 2591 de 1991, la cual establece su procedencia ante la falta del informe requerido por el juez de tutela, tal y como aconteció en las diligencias.

Obsérvese que la accionada no se pronunció al llamado constitucional ni acreditó que atendió el derecho de petición objeto del amparo; razón por la que se presumirán como ciertos los hechos expuestos por la tutelante, por supuesto, porque además existe prueba suficiente de lo expuesto por la convocante del amparo, con el radicado del aludido derecho de petición y el acuse de recibido del mensaje de datos contentivo de la solicitud.

Así entonces, como se encuentra suficientemente probado que la accionante radicó el derecho de petición ante la tutelada y que la accionada decidió guardó silencio al llamado constitucional realizado; se concederá el amparo y se dispondrá el requerimiento de la tutela para que ofrezca contestación de fondo a lo pedido.

Sobre el particular, es preciso que tenga en cuenta la accionante, que la intervención del Juez Constitucional en ningún caso es para garantizar la respuesta **positiva** a sus pretensiones, o que por el hecho de incoar el mecanismo tutelar, sea deber de la accionada acceder a las peticiones que motivaron la acción de marras, como quiera que el pronunciamiento del operador jurídico se ve limitado al analizar la amenaza de derechos fundamentales, conforme a la situación fáctica expuesta en el escrito tutelar, que para el caso, es verificar si la entidad vulneró o no el derecho de petición, sin que ello quiera significar que la respuesta deba ser en el sentido querido por el tutelante.

Ahora bien, respecto de los derechos fundamentales a la salud y seguridad social de Ninna Grey, el Despacho negara su resguardo de tajo, por cuanto no existe legitimación en causa para invocar el amparo constitucional en su nombre, máxime, cuando no media un mandato; así como tampoco puede entenderse que la accionante acude como agente oficioso según los términos del artículo 10, inciso 2º del Decreto 2591 de 1991, ya que no demostró el interés que le asiste para presentar la tutela en los términos del precepto referido, que a su tenor literal establece que: “...También se pueden agenciar derechos ajenos cuando el titular de los mismos no estén en condiciones de promover su propia defensa. Cuando tal circunstancia ocurre deberá manifestarse en la solicitud...”. Subrayado por el Despacho

Corolario de lo anterior, se concederá la protección al derecho fundamental de petición invocado por Teleperformance Colombia S.A.S., y se le ordenará a la accionada que dentro del término de las 48 horas siguientes a la intimación de la presente determinación, proceda a contestar de fondo, precisa y de manera congruente la petición radicada el 25 de noviembre de 2021, notificar a la *petente* a las direcciones por ella informadas para tales efectos en el escrito de tutela y en el derecho de

petición, y, además, para que acredite ante esta Célula Judicial el cumplimiento de la presente orden judicial.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el Juzgado Cincuenta y Siete (57) Civil Municipal de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley;

4. RESUELVE

Primero: Conceder la protección al derecho fundamental de petición invocado por Teleperformance Colombia S.A.S. En consecuencia, se ORDENA a Coosalud E.P.S., para que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la intimación de esta decisión, resuelva de fondo, precisa y de manera congruente el derecho de petición radicado el 25 de noviembre de 2021 y notifique la respuesta en debida forma a las direcciones por ella informadas para tales efectos en el escrito de tutela y en el derecho de petición, y, oportunamente, **acredite el cumplimiento de la orden judicial ante esta Célula Judicial**, conforme lo motivado en la parte supra de esta determinación.

Segundo: Negar el derecho a la salud y seguridad social de Ninna Grey.

Tercero: Notificar por el medio **más expedito** esta decisión a todos los interesados. Por secretaría líbrense las comunicaciones pertinentes y remítase copia del presente fallo a las partes.

Cuarto: En el evento de no impugnarse, remítase el expediente en el término legal a la Corte Constitucional para su eventual revisión. (Art. 31 inc. 2º Decreto 2591 de 1991)

NOTIFÍQUESE.



MARLENNE ARANDA CASTILLO
JUEZ