



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Juzgado Cuarto Civil Municipal de Bogotá

Bogotá, junio veintinueve (29) de dos mil veintiuno (2021).

Fallo tutela. 110014003004-2021-00529-00.

Confirmación. 394945.

1. Lina Alejandra Aguilar Páez, con cédula 1.000.929.256, presentó acción de tutela contra Novodent.

* Indicó que el 29 de mayo del 2021 interpuso un derecho de petición solicitando su historia clínica y la de su hermana, así como los contratos suscritos y aclarar por qué no decidieron atenderla por tema de pandemia, y a su hermana si la atendieron y no hubo consideración alguna para el tema de los retenedores, sin embargo, a la fecha no ha recibido respuesta a ninguna de sus solicitudes.

En tal sentido, solicitó que se le ordene a la accionada resolver las peticiones presentadas de manera completa, clara y precisa.

2. La presente acción constitucional fue admitida en auto del 17 de junio de 2021.

* Novodent, señaló que el día 29 de mayo del presente año, la accionante, a través de su correo electrónico, solicitó de manera escrita, se aclare sobre su situación, respuesta que se suscribió y fue enviada al correo de la peticionaria, junto con los documentos que soportan la misma, el día 22 de junio de 2021, lo que indica que no han trascurrido más de 15 días hábiles desde la fecha en que la señora Aguilar Páez, solicitó formalmente respuesta a su requerimiento, no obstante de habersele informado de distintas formas lo peticionado, motivo por el consideró que no ha transgredido ningún derecho fundamental de la petente.

3. Consideraciones.

* En relación al derecho de petición que exige el accionante sea protegido, con apoyo en lo dispuesto por el artículo 23 constitucional, vale la pena aclarar que de conformidad con el texto literal de dicha disposición: "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".

A ese respecto, se tiene que la Corte Constitucional, en reiterada jurisprudencia ha ilustrado sobre las características que posee el derecho de petición a saber:

"a. Su protección podía ser solicitada mediante acción de tutela, cuando existan actos u omisiones de la autoridad que obstruyan el ejercicio del derecho o no resuelvan oportunamente sobre lo solicitado; b. No se entiende conculcado el derecho de petición cuando la autoridad responde al peticionario, aunque la respuesta sea negativa; c. El derecho a obtener una pronta resolución hace parte del núcleo esencial del derecho de petición y de aquel depende la efectividad de este último. El legislador al regular el derecho fundamental de petición no puede afectar el núcleo esencial del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta, ni la exigencia de pronta resolución"¹.

En este orden de ideas, la satisfacción plena del derecho de petición que se conjuga con la respuesta de fondo, es que la misma tenga un pronunciamiento a cada uno de los puntos expresados por el petente, sin querer ello significar que deba atenderse de manera positiva, sino que el actor tenga una contestación completamente satisfactoria frente a lo que es de su interés. Lo que permite inferir que, de efectuarse pronunciamientos parciales, frente a los puntos que no efectuó manifestación, se estaría trasgrediendo el precitado derecho fundamental.

De otra parte, la razón de ser de las respuestas a dichas peticiones es que sean comunicadas al peticionario en los términos legales correspondientes, no es sólo la de conocer el contenido mismo de la comunicación, sino también, con el fin de poder interponer los recursos y acciones del caso.

* En lo atinente al derecho de petición frente a particulares, la jurisprudencia Constitucional² ha precisado que para su procedencia se debe concretar al menos uno de los siguientes eventos:

"i) La prestación de un servicio público o el desempeño funciones públicas: dentro de este supuesto se destacan las entidades financieras, bancarias o cooperativas, en tanto que se trata de personas jurídicas que desempeñan actividades que son consideradas servicio público³. De igual forma, se traen a colación las universidades de carácter privado, las cuales prestan el servicio público de educación⁴. Respecto de la segunda situación, se destacan las actividades de los curadores urbanos, quienes son particulares encargados de la verificación del cumplimiento de la normatividad urbanística o de edificación⁵.

¹ Corte Constitucional. Sentencia T-464 de 1992. M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz.

² Constitucional. Sentencia T-471 de 2017. M.P. Carlos Bernal Pulido.

³ Al respecto ver Sentencias T-848 de 2013. (M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub), T-234/13 (M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez), C-800/03 (M.P. Manuel José Cepeda Espinosa), T-804/13 (M.P. Nilson Pinilla Pinilla) entre otras.

⁴ Corte Constitucional. Sentencia T-146 de 2012.

⁵ Corte Constitucional. Sentencia T-808 de 2012.

⁶ Corte Constitucional. Sentencia C-984 de 2010.

En los mencionados eventos, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad pública y, por consiguiente, al ser similar la situación y la calidad del particular a una autoridad pública, tiene el deber de dar respuesta a las peticiones presentadas en virtud del artículo 23 de la Constitución Política⁶.

(ii) El ejercicio del derecho de petición como medio para proteger un derecho fundamental;

(iii) En aquellos asuntos en los cuales exista una relación especial de poder entre el peticionario y la organización de privada, la cual puede ser reglada o de facto. A propósito de ello, la Ley 1755 de 2015, en cuya virtud se reguló el derecho fundamental de petición, dispuso que el citado derecho se podía ejercer ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encontrara en: i) situaciones de indefensión o subordinación o, ii) la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario⁷.

4. Caso concreto.

* Descendiendo al caso concreto, es conveniente entrar a observar si efectivamente se vulneró el derecho de petición a la accionante Lina Alejandra Aguilar Páez. Es importante tener en cuenta que el derecho de petición propende, entre otras cosas, por asegurar a las personas la posibilidad de reclamar ante las autoridades y particulares explicaciones acerca de las decisiones adoptadas y que de manera directa o indirecta les afectan; esas reclamaciones deben ser contestadas según los parámetros dados por la Constitución, la ley aplicable y la jurisprudencia constitucional, esto es, mediante una respuesta que sea oportuna, suficiente, efectiva y congruente; de omitirse alguno de estos requisitos, se entenderá vulnerado el derecho fundamental de petición.

En el expediente se evidencia que la accionante Flórez Zambrano remitió vía correo electrónico derecho de petición el 29 de mayo de 2021, solicitado básicamente información sobre su tratamiento odontológico como en de su hermana, así como la entrega de algunos documentos. Se observa además que la entidad Novodent remitió vía correo electrónico el 22 de junio de esta anualidad escrito en donde se evidencia que le están suministrando la información requerida por la parte accionante y le envían las copias solicitadas.

Verificada la respuesta allegada al Despacho, se observa que la entidad accionada suministra la información requerida por la aquí accionante, que cumplen con las reglas fijadas por la jurisprudencia constitucional. Concluyendo de lo anterior, por parte de este estrado judicial, que la respuesta ofrecida por Novodent, cumplen con las reglas fijadas por la jurisprudencia constitucional, como quiera que resuelve de

⁶ Corte Constitucional. Sentencia C-951 de 2014.

⁷ Ley 1755 de 2015, artículo 32, párrafo 1°.

fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo peticionado. Resta indicarle a la accionante, y como lo ha expresado la Corte Constitucional en sus diversos pronunciamientos, la formulación de una petición, no implica en sí misma, que la respuesta deba ser positiva, ni mucho menos, que deba accederse a las pretensiones de los solicitantes, pues la referida respuesta de fondo, envuelve una solución sustentada del requerimiento de los peticionarios.

No obstante, lo anterior, del material probatorio aportado al plenario, se observa que a pesar que la entidad accionada allegará al Juzgado un documento, con el cual asegura haber dado respuesta a la petición objeto de litigio, como la constancia del envío a una dirección electrónica (alejita08@icloud.com), no se observa que dicha decisión le haya sido puesta en conocimiento de la petente, pues no aparece constancia que ésta le hubiese sido remitida a la dirección electrónica aportada en el Derecho de Petición para efectos de su notificación, la cual corresponde alejita0804@icloud.com, en donde se puede evidenciar que difiere.

Bajo ese panorama, como quiera que no se acreditó en legal forma que la señora Lina Alejandra Aguilar Páez, se haya enterado del contenido del escrito que resuelve la petición, se le ordenará a la entidad Novodent, confirmar que la respuesta emitida, sea puesta en conocimiento de la peticionaria, a la dirección electrónica dispuesta en la petición **(alejita0804@icloud.com)** o a la dirección física señalada en el protocolo de tutela para efectos de la notificación, ello con la respectiva certificación expedida por la empresa de correo de su elección, donde conste que ésta le fue entregada a la aquí accionante.

Sobre este punto la Jurisprudencia, ha sostenido que: *"este Tribunal Constitucional en múltiples oportunidades ha desarrollado el sentido y alcance del derecho fundamental de petición, estableciendo que la respuesta a este tipo de peticiones debe cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos: (i) ser oportuna; (ii) resolver de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado; (iii) ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición"*.⁸

Exigencias que no se cumplen a cabalidad en el presente asunto, pues como se observa no existe evidencia que la respuesta dada por Novodent, haya sido en legal forma puesta en conocimiento de la peticionaria, por lo que se concederá el amparo solicitado, en los términos aquí expuestos, con el fin de proteger el derecho de la parte accionante

⁸ Sentencia T-661 de 2010 M.P. Jorge Iván Palacio Palacio

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarto Civil Municipal de Bogotá D.C, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

Resuelve.

Primero. Conceder el amparo constitucional al derecho de petición invocado por Lina Alejandra Aguilar Páez contra Novodent, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente providencia.

Segundo. Ordenar a al representante legal de Novodent, o quienes hagan sus veces, para que en el término de 48 horas, siguientes a la notificación de éste fallo, adelante las diligencias pertinentes con el fin de emitir respuesta clara, de fondo y de forma frente a la petición elevada por el señor Lina Alejandra Aguilar Páez , el 28 de abril de 2021, para lo cual, deberá tener en cuenta lo analizado en las consideraciones de esta sentencia, notificando a la peticionaria su respuesta, bien personalmente o a las direcciones tanto física como electrónica reportadas para tal efecto, so pena de hacerse acreedor a las sanciones de ley.

De las determinaciones que se adopten en cumplimiento de este fallo, deberá informarse al juzgado dentro del término atrás citado.

Tercero. Comunicar esta decisión a todas las partes por el medio más expedito y eficaz.

Cuarto. Remitir el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, de no ser impugnado el fallo.

Notifíquese y Cúmplase.

La Jueza,



María Fernanda Escobar Orozco

Firmado Por:

**MARIA FERNANDA ESCOBAR OROZCO
JUEZ**

**JUEZ - JUZGADO 004 MUNICIPAL CIVIL DE LA CIUDAD DE BOGOTA,
D.C.-SANTAFE DE BOGOTA D.C.,**

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:

**966f3ba31b65537bd738d47296ecb82466e7783aee27b4d5b5ee7b81a144
47a4**

Documento generado en 29/06/2021 12:00:41 PM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**