

Acción Tutela No 11001 41 05 011 2024 10050 00
De: Metlife Colombia Seguros De Vida S.A.
Vs: Compensar Eps

REPÚBLICA DE COLOMBIA



JUZGADO ONCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.

Carrera 10 No. 19-65 Piso 7º Edificio Camacol – Teléfono: 601 3532666 Ext 70511
WhatsApp: 322 2890129

Correo Electrónico: j11pcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

Estados Electrónicos: <https://www.ramajudicial.gov.co/web/juzgado-11-de-pequenas-causas-laborales-de-bogota/68>

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001 41 05 011 2024 10050 00
ACCIONANTE: METLIFE COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A
DEMANDADO: COMPENSAR EPS

S E N T E N C I A

En Bogotá D.C. a los ocho (08) días del mes de marzo de dos mil veinticuatro (2024) procede este Despacho Judicial a decidir la Acción de Tutela instaurada por **JORGE ALBERTO CORTES PEÑA**, actuando en calidad de Representante Legal para Asuntos Judiciales **de METLIFE COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A**, en contra de **COMPENSAR EPS**, en los términos y para los fines concebidos en el escrito de solicitud de amparo constitucional obrante en el archivo No. 02 del expediente.

ANTECEDENTES

JORGE ALBERTO CORTES PEÑA, promovió acción de tutela en contra de **COMPENSAR EPS**, para la protección a su derecho fundamental de petición. En consecuencia, solicita lo siguiente,

PRIMERA: Tutele el derecho fundamental de petición de METLIFE COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A., que a su vez, ayuda a garantizar los derechos fundamentales de seguridad social y mínimo vital de la trabajadora relacionada en el acápite de hechos.

SEGUNDA: Ordene dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a proferir sentencia que la EPS COMPENSAR responda DE FONDO al comunicado elevado, que atiende a las disposiciones normativas vigentes presentado el 16 de enero de 2024 y se sirva dar respuesta sobre las incapacidades radicadas por la señora HEIDY PAOLA GIRION

GUERRA, anteriormente mencionadas y que en el menor tiempo posible realice su respectivo reconocimiento, liquidación y pago.

Teniendo en cuenta que la EPS COMPENSAR indicó el motivo por el cual las incapacidades mencionadas no podían ser reconocidas, sin embargo, se procedió con dicha subsanación y nueva radicación, sin que a la fecha exista evidencia alguna de su reconocimiento, así como la falta de respuesta frente al comunicado emitido el pasado 16 de enero de 2024.

Como fundamento de sus pretensiones relató en los siguientes hechos,

Acción Tutela No 11001 41 05 011 2024 10050 00

De: Metlife Colombia Seguros De Vida S.A.

Vs: Compensar Eps

1. En la actualidad la señora HEIDY PAOLA GIRON GUERRA tiene un contrato laboral con la Compañía.
2. La trabajadora se encuentra afiliada al Sistema General de Seguridad Social en Salud, bajo régimen contributivo y la entidad que actualmente se encarga de administrar su recurso en salud es la EPS COMPENSAR.
3. La trabajadora presentó incapacidades por los siguientes periodos:

FECHA INICIO	FECHA FIN	CANTIDAD DIAS	CODIGO DIAGNÓSTICO
05/07/2023	14/07/2023	10	0035
24/07/2023	02/08/2023	10	0035

4. Luego de validar el estado de las incapacidades en el portal empresarial de la entidad, se evidencia la negación de las prestaciones económicas por parte de la EPS, por causalidad: "certificado de incapacidad inconsistente en los datos", la cual se notifica cuando el certificado de incapacidad no tiene diagnóstico, días o las fechas son inconsistentes.
5. Teniendo en cuenta esta situación, la señora HEIDY PAOLA GIRON GUERRA procede a realizar el cambio de la Incapacidad y se radica nuevamente.
6. Reiteradamente y luego de validar el estado de las incapacidades en el portal empresarial de la entidad, se evidenció que la novedad no se tuvo en cuenta, frente a lo cual, se remite una comunicación el día 16 de enero del año 2024, con la finalidad de dar a conocer las incapacidades mediante las cuales se puede evidenciar el diagnostico correspondiente; solicitando el reconocimiento de dichas incapacidades, liquidación y pago.
7. A la fecha de presentación de la presente acción de tutela, la entidad accionada no ha brindado respuesta clara y de fondo sobre la solicitud presentada por METLIFE COLOMBIA.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Notificadas en debida forma, y corrido el traslado correspondiente, se recibió la siguiente contestación:

• COMPENSAR EPS (ARCHIVO 07)

Indica que, Se evidencia Número Radicado Estado de PQRS No. EN20230000539500, atendida del 2023, pues, aunque el accionante relaciona nueva PQR, con un número de radicado no se observa, sello de recibido de la EPS, por lo anterior esta PQR, del 24 de enero no figuran en los sistemas y se subiría a los sistemas para radicarla y dar respuesta lo más pronto posible.

No obstante, lo anterior considerando que la parte actora indaga sobre el reconocimiento de incapacidades en la presente acción se le corrió traslado al proceso de prestaciones económicas para que nos diera información sobre la mismas y nos precisó:

Las incapacidades de la señora HEIDY PAOLA GIRON GUERRA se evidencian en estado autorizado. Estas se verán reflejadas en la cuenta de la empresa el 04 de marzo de 2024.

De este modo, se allegará alcance a su despacho para que pueda acreditar la respuesta a la petición.

CONSIDERACIONES

Conforme al Artículo 86 de la Constitución Política, encontramos que la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona que se encuentre en estado de subordinación o indefensión, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales **cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.**

PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER

Conforme a lo expuesto por la petente en el escrito tutelar, el despacho ha de determinar si la acción de tutela es el mecanismo idóneo para resolver la solicitud de la parte accionante, encaminada que se le tutele el derecho de petición.

DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

Ha sido abundante la Jurisprudencia respecto del derecho fundamental de Petición, mediante la cual se ha señalado que el art. 23 de la Constitución Política consagra el derecho de cualquier ciudadano a presentar peticiones respetuosas a las autoridades o a particulares. Así mismo, que su núcleo esencial se satisface cuando respecto de la petición presentada se da una respuesta oportuna, de fondo y congruente, como también que sea comunicada en debida forma.

Finalmente, se ha reiterado Jurisprudencialmente que la respuesta a la petición no necesariamente trae inmerso el compromiso de resolver favorablemente lo reclamado, sino que debe contestarse la solicitud de manera completa y oportuna.

*"...26. El artículo 23 de la Constitución consagra el derecho que tienen todos los ciudadanos de elevar peticiones a las autoridades por motivos de interés particular o general. **Esta Corporación ha reconocido que el núcleo esencial del derecho de petición se encuentra satisfecho una vez se suministra una respuesta oportuna, de fondo y congruente a la solicitud elevada y ésta sea debidamente comunicada.***

***En este sentido, debe entenderse que la obligación de dar una respuesta no supone el compromiso de resolver en un determinado sentido la petición, es decir, a favor o en contra de la solicitud del peticionario, sino tan solo la vigencia de contestar la solicitud presentada por el ciudadano de manera completa y oportuna...**" (T-167/16).*

DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES

La H. Corte Constitucional en recientes pronunciamientos, señaló que, respecto a las peticiones elevadas en contra de particulares, se han de tener en cuenta el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 y los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de

Acción Tutela No 11001 41 05 011 2024 10050 00

De: Metlife Colombia Seguros De Vida S.A.

Vs: Compensar Eps

2015 Estatutaria que rigen la materia; los cuales establecen las modalidades de la acción de tutela contra particulares y los casos de procedencia del derecho de petición ante los mismos.

De igual forma, mediante sentencia **T-487 de 2017, MP ALBERTO ROJAS RÍOS**, se estableció:

*"(...) 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"***

Ahora bien, en sentencia **T-103 de 2019, MP DIANA FAJARDO RIVERA**, se indicó que de conformidad con la Ley 1755 de 2015, las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, la petición puede ser presentada verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo, y que **el particular debe respetar los términos de respuesta según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015**.

Finalmente, aduce la Corte Constitucional en la sentencia antes señalada:

*"(...) Ley divide en tres grupos las hipótesis de ejercicio de este derecho frente a particulares: (i) **El artículo 32 se refiere a la posibilidad que tiene toda persona de ejercer el derecho de petición con el fin de obtener la garantía de sus derechos fundamentales. Este supuesto incluye el ejercicio del derecho frente a cualquier tipo de organización privada, incluso si no es prestadora de un servicio público, ni tenga funciones similares; siempre que resulte necesario para asegurar el disfrute de otros derechos fundamentales.**(ii) **El mismo artículo 32 contempla un segundo evento, relacionado con las peticiones presentadas ante otra persona natural, que serán procedentes siempre que el solicitante se encuentre en situación de indefensión o subordinación con respecto a aquella, o cuando la persona natural tenga una posición o función dominante ante el peticionario; siempre que el ejercicio del derecho de petición persiga el objetivo de materializar los derechos fundamentales del solicitante.** 54. (iii) **El artículo 33 regula lo pertinente a las peticiones formuladas por usuarios ante empresas u organizaciones privadas. Así, señala que es procedente frente a cajas de compensación familiar, instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, entidades que conforman el Sistema Financiero y Bursátil, así como empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios. En este segundo supuesto, la Ley añade que aplica también lo dispuesto en su Capítulo II, que se ocupa de las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades, en particular sobre la reserva de información y documentos"***

En conclusión, se observa que, de conformidad con los recientes pronunciamientos de la Corte Constitucional, es posible presentar derechos de

petición ante particulares siempre que estos presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas, se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales diferentes al derecho de petición y sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o una posición dominante; peticiones que deberán ser resueltas a los peticionarios, máxime cuando, el carácter privado de una entidad **no la exonera de la responsabilidad de atender de fondo las peticiones que le sean presentadas.**

DEL CASO EN CONCRETO

JORGE ALBERTO CORTES PEÑA, actuando en calidad de Representante Legal para Asuntos Judiciales de **METLIFE COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A.**, solicitó que se ampare el derecho de petición por considerar que la accionada, lo vulnera por no dar respuesta a la petición de fecha 16 de enero de 2024.

Así las cosas, se verificará si se dio o no contestación a la petición elevada por la activa de manera oportuna, completa y de fondo.

Ahora bien, interpretando la petición constitucional de tutela presentada por la accionante, encuentra el Despacho que el problema jurídico se centra en definir si la accionada emitió respuesta clara, concreta, en tiempo y de fondo a las peticiones presentadas el dieciséis (16) de enero de dos mil veinticuatro (2024).

Así las cosas, verifica el Despacho que los derechos de petición incoados por la parte accionante fueron contestados por la accionada el veintinueve (29) de febrero de la presente anualidad, a esta dependencia judicial. Carpeta 07 denominada "Contestacion".

No obstante, una vez verificada la copia de la respuesta del derecho de petición se evidencia que no se dio respuesta de fondo a todo lo solicitado en el mismo; toda vez que la encartada omitió dar traslado al accionante de la solicitud elevada en sede de petición.

Así las cosas, resulta claro para este Despacho que la accionada está vulnerando la congruencia del derecho de petición, requisito básico para satisfacer su núcleo, tal como lo ha indicado la H. Corte Constitucional en diversos pronunciamientos:

"Conforme lo dispone la jurisprudencia de la Corte Constitucional y lo ha venido reiterando, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación[14]:

1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto

solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.”

Así mismo, se debe entender que la obligación de dar una respuesta no supone el compromiso de resolver en un determinado sentido la petición, es decir, a favor o en contra de la solicitud del peticionario, sino tan solo la exigencia de contestar la solicitud presentada por la activa de manera completa y oportuna; motivo por el cual, y ante la respuesta parcial, esta Dependencia Judicial tutelaré el derecho de petición y se **ORDENARÁ a COMPENSAR EPS.**, que en el término perentorio de **cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la notificación de la presente decisión**, proceda a dar respuesta completa y de fondo, de conformidad a lo solicitado el derecho de petición elevados por la accionante el pasado dieciséis (16) de enero de dos mil veinticuatro (2024).

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO ONCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el amparo al Derecho Fundamental de **PETICION** de la señora **KAREN JINNET MONDRAGÓN CAMERO**, conforme lo expuesto en la parte emotiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR al **COMPENSAR EPS** que, dentro del término de **48 HORAS**, siguientes a la notificación de esta sentencia, proceda realizar las gestiones administrativas necesarias para dar respuesta de fondo, clara y congruente a la petición elevada el 16 de enero de 2024 por la accionante, siendo necesario que la respuesta se ponga en conocimiento en debida forma en su correo electrónico de notificaciones.

TERCERO: NOTIFICAR por telegrama o el medio más eficaz tanto a la parte accionante como a la accionada del resultado de la presente providencia.

CUARTO: Si no fuere impugnado el presente fallo oportunamente, esto es, dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, se remitirá a la H. Corte Constitucional en los términos del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. En caso contrario se enviará a la Oficina Judicial - Reparto de los Juzgados Laborales del Circuito de esta ciudad, en los términos del artículo 32 ibídem.

CUMPLASE

Firmado Por:

Viviana Licedt Quiroga Gutierrez
Juez Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 11
Bogotá, D.C. - Bogotá 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: **15b915a4a62d609da1415f2f25712b2dcad1d913391aa1add18d6b4b7905dc1f**

Documento generado en 08/03/2024 02:53:54 p. m.

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>