

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001-41-05-008-2023-00014-00

ACCIONANTE: PAOLA ANDREA NOVOA ZAMBRANO

ACCIONADAS: CAROLINA MARTÍNEZ S.A.S.

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los veintiséis (26) días del mes de enero del año dos mil veintitrés (2023), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por **PAOLA ANDREA NOVOA ZAMBRANO**, quien solicita el amparo del derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por la sociedad **CAROLINA MARTÍNEZ S.A.S.**

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta la accionante que el 16 de diciembre de 2022 radicó un derecho de petición ante la accionada, y que a la fecha no le ha sido suministrada respuesta.

Por lo anterior, solicita se ampare su derecho fundamental y, en consecuencia, se ordene a la accionada dar una respuesta de fondo a su petición del 16 de diciembre de 2022.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

CAROLINA MARTÍNEZ S.A.S.:

La accionada allegó contestación el día 25 de enero de 2023, en la que manifiesta que el derecho de petición fue radicado a un correo electrónico que no se encuentra autorizado como canal para recibir ese tipo de solicitudes.

Que por lo tanto, la recepción del derecho de petición se entiende surtida desde que le fue puesto en conocimiento el auto admisorio de la acción de tutela.

Que estando dentro del término legal, el 25 de enero de 2023, dio respuesta a la petición de la accionante.

Por lo anterior, solicita se niegue la acción de tutela por cuanto no existe vulneración al derecho fundamental de la accionante.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO:

En concordancia con los hechos que fundamentan la acción de tutela, corresponde al Despacho responder el siguiente problema jurídico: ¿La sociedad **CAROLINA MARTÍNEZ S.A.S.** vulneró el derecho fundamental de petición de la señora **PAOLA ANDREA NOVOA ZAMBRANO**, al no haberle dado respuesta a su petición del 16 de diciembre de 2022?

MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, 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, 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.

DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, fue expedida 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”*, una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de este derecho fundamental.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que su contenido esencial comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas 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, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas¹.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación²:

“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.*

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

¹ Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.

² Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe aclarar, que el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa³.

En síntesis, la garantía real del derecho de petición radica en cabeza de la administración o del particular una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

Es importante señalar, que el artículo 5° del Decreto 491 de 2020, amplió los términos para resolver los derechos de petición, pasando de 15 a 30 días hábiles mientras dure el Estado de Emergencia Sanitaria.

La Corte Constitucional se pronunció sobre la exequibilidad de este artículo a través de la Sentencia C-242 de 2020, declarándolo exequible de forma condicionada, bajo el entendido de que la ampliación de términos para solucionar las peticiones no solo es aplicable a las autoridades públicas, sino que también se extiende a los particulares.

Valga señalar, que si bien la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 derogó el artículo 5° del Decreto 491 de 2020, en criterio del Despacho esta última norma debe seguirse aplicando a las peticiones que se hayan radicado durante su vigencia; es decir, que los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 se reestablecerán, pero únicamente para las peticiones radicadas a partir del 18 de mayo de 2022.

³ Sentencia T-146 de 2012.

EXTREMOS FÁCTICOS DEL DERECHO DE PETICIÓN

Según la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, las entidades públicas y privadas están obligadas a responder las solicitudes presentadas por los ciudadanos dentro del término establecido en la Ley. El no otorgar dicha respuesta constituye una violación al Derecho Fundamental de Petición y permite acceder a la acción de tutela.

Sin embargo, la prosperidad de la acción de tutela está supeditada a la existencia de dos extremos fácticos que deben estar claramente demostrados: de una parte la solicitud, con fecha cierta de presentación ante la autoridad a la cual se dirige; y de otra, el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que la respuesta se haya comunicado al solicitante.

Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencias T-329 de 2011 y T-489 de 2011 señaló:

“Ahora bien, la violación de ese derecho puede dar lugar a la iniciación de una acción de tutela para cuya prosperidad se exigen dos extremos fácticos que han de cumplirse con rigor. Primero la existencia con fecha cierta de una solicitud dirigida a una autoridad, y segundo el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que se haya dado una respuesta oportuna al solicitante. Así las cosas, para la prosperidad de la acción de tutela por violación del derecho de petición, el accionante debe acreditar dentro del proceso que elevó la correspondiente petición y, que la misma no fue contestada.”

Conforme lo anterior, si bien toda persona tiene derecho a elevar solicitudes respetuosas ante la administración o ante particulares, es requisito indispensable para obtener el fin perseguido con la acción de tutela demostrar, así sea de forma sumaria, que se presentó la petición.

En este mismo sentido, la Sentencia T-997 de 2005 resaltó:

“La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder”.

En conclusión, no basta que el accionante afirme que su derecho de petición se vulneró por no obtener respuesta. Es necesario respaldar dicha afirmación con elementos que permitan comprobar lo dicho, de modo que quien dice haber presentado una solicitud y no haber obtenido respuesta deberá presentar copia de la misma, recibida por la autoridad o por el particular, o suministrar alguna información sobre las circunstancias

de modo, tiempo y lugar que acompañaron la petición, a fin de que el juez pueda ordenar la verificación.

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA EN LA LEGISLACIÓN Y LA JURISPRUDENCIA

El ordenamiento jurídico prevé diversas normas que regulan el tema de las nuevas tecnologías incorporadas tanto en los procedimientos, como en las actuaciones judiciales y administrativas, una de ellas es la Ley 527 de 1999 *“Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”*.

De igual forma, la ley 1562 de 2012 *“Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones”*, dispone, que es deber tanto de las partes como sus apoderados, señalar el lugar físico o el correo electrónico donde recibirán notificaciones. Por tal motivo, las personas jurídicas de derecho privado y los comerciantes inscritos en el registro mercantil, deben registrar en la Cámara de Comercio la dirección física y electrónica donde recibirán las notificaciones, y es ahí donde deberán remitirse las comunicaciones en aras de no vulnerar el debido proceso y el derecho de defensa.

En la Sentencia C-012 de 2013, la Corte Constitucional estableció la importancia de las notificaciones realizadas a través de correo electrónico, así:

“... Se señaló que en el marco de las competencias del legislador, es legítimo que éste adecúe el sistema de notificaciones a los nuevos y mejores avances tecnológicos, ya que es necesario actualizar los regímenes jurídicos para darle fundamento al intercambio electrónico de datos, como ocurrió con la Ley 527 de 1999, o el artículo 29 de la Ley 794 de 2003. No obstante lo anterior, la jurisprudencia ha reconocido también que, en la incorporación de los avances tecnológicos en los procesos de notificación, no puede perderse de vista el fin del mismo, que consiste en lograr comunicar al sujeto, las actuaciones judiciales o administrativas que puedan interesarle.

También la sentencia C-624 de 2007, en la que se estudió una demanda contra el artículo 45 de la Ley 1111 de 2006, que modificó el artículo 565 del Estatuto Tributario, citado anteriormente, la Corte reiteró la constitucionalidad de los mecanismos de notificación electrónica, estableciendo que “estas normas están estrechamente relacionadas con la materialización del debido proceso administrativo en los procedimientos tributarios, aduaneros y cambiarios, en tanto prevén mecanismos eficaces para la notificación de las actuaciones de la administración”.

Esta jurisprudencia fue recordada en la sentencia C-980 de 2010, al señalar que, tal y como lo ha reconocido la Corte en múltiples decisiones, en el marco de los diferentes tipos de notificación dispuestas por el legislador, la que se realiza por correo, incluido el electrónico, representa un mecanismo adecuado, idóneo y eficaz, que garantiza el principio de publicidad y el debido proceso, porque es una manera legítima de poner en conocimiento de un determinado proceso o actuación administrativa, a los sujetos interesados”.

En la Sentencia T-230 de 2020 la Corte estableció la importancia de canalizar las peticiones a través de los medios tecnológicos, imponiendo unos deberes a las entidades, tales como: (i) Adoptar los medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, (ii) Gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos. Al respecto indicó:

“Por su parte, los medios electrónicos son herramientas que permiten la producción, almacenamiento o transmisión digitalizada de documentos, datos e informaciones, a través de cualquier red de comunicación abierta o restringida. Esta última supone un diálogo entre sujetos –al menos un emisor y un receptor– en el que se da una transmisión de señales que tienen un código común⁴. Estas herramientas tecnológicas se encuentran contenidas en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que son “el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes.”⁵ Dentro de estos servicios se resaltan los de telemática e informática en los que se ubica la Internet⁶, hoy por hoy, medio que, por excelencia, facilita la transmisión de información y comunicaciones entre la población.

4.5.6.1.2. *De acuerdo con el artículo 5 del CPACA, la formulación de peticiones podrá realizarse por cualquier medio tecnológico disponible por la entidad pública. Y, de manera armónica con lo anterior, el artículo 7 del mismo código establece como deberes de las entidades, por una parte, adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, por la otra, gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos.*

En este orden de ideas, el CPACA no se limita a unos canales específicos para permitir el ejercicio del derecho de petición, sino que, en su lugar, adopta una formulación amplia que permite irse adecuando a los constantes avances tecnológicos en materia de TIC’s. En otras palabras, el marco normativo que regula el derecho de petición abre la puerta para que cualquier tipo de medio electrónico que sea idóneo para la comunicación o transferencia de datos, pueda ser tenido como vía para el ejercicio de esta garantía superior⁷.

(...) La información y contenido que se encuentre en un mensaje de datos tienen plena eficacia probatoria, dada la integridad que se predica de dicho instrumento (siempre que su contenido no se hubiere alterado), característica que puede satisfacerse a partir de los sistemas de protección de la información como la criptografía y las firmas electrónicas⁸. Frente al grado de confiabilidad del mensaje, se debe precisar que este “será determinado a la luz de los fines para los que se generó la información y de todas las circunstancias relevantes del caso.”⁹ Al respecto, la Corte manifestó que “los documentos electrónicos están en capacidad de brindar similares niveles de seguridad que el papel y, en la mayoría de los casos, un mayor grado de confiabilidad y rapidez,

4 Gobierno en Línea en: <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/investigaciones/los-medios-electronicos-como-herramienta-estrategica-de-la-comunicacion-publica>

5 Artículo 6 de la Ley 1341 de 2009.

6 En la Sentencia T-013 de 2008, se definió el Internet como “el conjunto de redes interconectadas que permiten la comunicación y el desarrollo de numerosos servicios, como la transmisión, depósito, clasificación, almacenamiento, recuperación y tránsito de información de manera ilimitada.”

7 En la Sentencia C-951 de 2014, la Corte indicó que cualquier otro medio idóneo para el ejercicio del derecho de petición se determina por su utilidad “para comunicar o transmitir información con una redacción abierta y dúctil, [lo] que permite que la disposición se actualice con las distintas tecnologías que puedan llegar a crearse para la comunicación y transferencia de datos y sea válido su uso para ejercer el derecho de petición, sin que esas herramientas innovadoras pero idóneas para el efecto se conviertan en espacios vedados para ejercer el derecho de petición”.

8 Sentencia C-662 de 2000.

9 Ley 527 de 1999, artículos 9 y 10.

especialmente con respecto a la identificación del origen y el contenido de los datos, siempre que se cumplan los requisitos técnicos y jurídicos plasmados en la ley.”¹⁰

*En este orden de ideas, las peticiones formuladas a través de mensajes de datos en los diferentes **medios electrónicos habilitados** por la autoridad pública –siempre que permitan la comunicación–, deberán ser recibidos y tramitados tal como si se tratara de un medio físico.*

Por lo demás, los mensajes de datos que se utilicen, siguiendo los mismos parámetros básicos del ejercicio del derecho de petición, deberán poder determinar quién es el solicitante y que esa persona sea quien en definitiva aprueba el contenido enviado. (...)

*En suma, las solicitudes que se presenten ante las autoridades podrán realizarse por vía verbal, escrita o cualquier otro medio idóneo que sirva para la comunicación, para lo cual, por regla general, el particular tendrá la posibilidad de escoger entre canales físicos o electrónicos que hayan sido habilitados por la entidad. **Cada autoridad tiene la posibilidad de determinar cuáles son los espacios tanto físicos como electrónicos de que dispondrá para mantener comunicación con la ciudadanía, teniendo en cuenta sus funciones, presupuesto y posibilidad de atención efectiva.** En todo caso, siguiendo lo dispuesto en la ley y conforme a la jurisprudencia se aclara **que cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio.”***

INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS SOMETIDOS A RESERVA LEGAL

El artículo 24 de la Ley 1755 de 2015, establece lo siguiente:

“Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

- “1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.*
- 2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.*
- 3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.*
- 4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.*
- 5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.*

¹⁰ Sentencia C-662 de 2000.

6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.

7. Los amparados por el secreto profesional.

8. Los datos genéticos humanos.”

La Corte Constitucional¹¹ ha señalado que, por regla general, se debe garantizar el derecho de acceso a los documentos públicos, salvo los casos de reserva expresamente contemplados en la ley. No obstante, la misma regla no es aplicable respecto de los documentos e informaciones privadas, toda vez que las relaciones entre particulares se desarrollan bajo el postulado de la libertad y la autonomía de la voluntad privada y, por tanto, no deben existir desequilibrios ni cargas adicionales para las personas.

Es así como la Corte ha dispuesto una tipología de las clases de información que permite demarcar los ámbitos de reserva, así:

“La información pública, calificada como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución, puede ser obtenida y ofrecida sin reserva alguna y sin importar si la misma sea información general, privada o personal. Por vía de ejemplo, pueden contarse los actos normativos de carácter general, los documentos públicos en los términos del artículo 74 de la Constitución, y las providencias judiciales debidamente ejecutoriadas; igualmente serán públicos, los datos sobre el estado civil de las personas o sobre la conformación de la familia. Información que puede solicitarse por cualquier persona de manera directa y sin el deber de satisfacer requisito alguno.

En segundo término, se encuentra la información semi-privada, siendo aquella que por versar sobre información personal o impersonal y no estar comprendida por la regla general anterior, presenta para su acceso y conocimiento un grado mínimo de limitación, de tal forma que la misma sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad administrativa en el cumplimiento de sus funciones o en el marco de los principios de la administración de datos personales. Es el caso de los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social o de los datos relativos al comportamiento financiero de las personas.

Luego se tiene la información privada, aquella que por versar sobre información personal o no, y que, por encontrarse en un ámbito privado, sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones. Es el caso de los libros de los comerciantes, de los documentos privados, de las historias clínicas o de la información extraída a partir de la inspección del domicilio.

Finalmente se encuentra la información reservada, que por versar igualmente sobre información personal y sobre todo por su estrecha relación con los derechos fundamentales del titular -dignidad, intimidad y libertad- se encuentra reservada a su órbita exclusiva y no puede siquiera ser obtenida ni ofrecida por autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones. Cabría mencionar aquí la información genética, y los llamados "datos sensibles" o relacionados con la ideología, la inclinación sexual, los hábitos de la persona, etc.”.

¹¹ Sentencia T-487 de 2017.

CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha precisado que la acción de tutela, en principio, *“pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo”*¹². En estos supuestos, la tutela no es un mecanismo judicial adecuado pues ante la ausencia de supuestos fácticos, la decisión que pudiese tomar el juez en el caso concreto para resolver la pretensión se convertiría en ineficaz¹³.

En efecto, si lo que el amparo constitucional busca es ordenar a una autoridad pública o un particular que actúe o deje de hacerlo, y *“previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales”*¹⁴. En otras palabras, ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela.

En ese orden, la Corte Constitucional ha desarrollado la teoría de la carencia actual de objeto como una alternativa para que los pronunciamientos no se tornen inocuos, y ha aclarado que el fenómeno se produce cuando ocurren dos situaciones específicas: (i) el hecho superado y (ii) el daño consumado.

Con relación a la categoría de carencia actual de objeto por hecho superado, el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 lo reglamenta en los siguientes términos: *“Si, estando en curso la tutela, se dictare resolución, administrativa o judicial, que revoque, detenga o suspenda la actuación impugnada, se declarará fundada la solicitud únicamente para efectos de indemnización y de costas, si fueren procedentes”*.

La Corte Constitucional ha interpretado la disposición precitada en el sentido de que la carencia actual de objeto por hecho superado tiene lugar cuando desaparece la afectación al derecho fundamental invocado¹⁵. En efecto, si la acción de tutela es el mecanismo eficaz para la protección de los derechos fundamentales amenazados o vulnerados, cuando la perturbación que dio origen a la acción desaparece o es superada, el peticionario carece de interés jurídico ya que dejan de existir el sentido y objeto del amparo.

¹² Sentencia T-970 de 2014.

¹³ Sentencias T-588A de 2014, T-653 de 2013, T-856 de 2012, T-905 de 2011, T-622 de 2010, T-634 de 2009, T-449 de 2008, T-267 de 2008, T-167 de 2008, T-856 de 2007 y T-253 de 2004.

¹⁴ Sentencia T-168 de 2008.

¹⁵ Sentencias T-267 de 2008, T-576 de 2008, T-091 de 2009, T-927 de 2013, T-098 de 2016, T-378 de 2016 y T-218 de 2017.

Luego, al desaparecer el hecho que presuntamente amenaza o vulnera los derechos de un ciudadano, carece de sentido que el juez profiera órdenes que no conducen a la protección de los derechos de las personas. Así, cuando el hecho vulnerador desaparece se extingue el objeto actual del pronunciamiento, haciendo inocuo un fallo de fondo¹⁶.

En síntesis, el hecho superado significa la observancia de las pretensiones del actor a partir de una conducta desplegada por el transgresor. En otras palabras, la omisión o acción reprochada por el accionante, ya fue superada por parte del accionado.

Cuando se presenta ese fenómeno, la obligación del juez de tutela no es la de pronunciarse de fondo, solo cuando estime necesario *“hacer observaciones sobre los hechos que originaron la acción de tutela, con el propósito de resaltar su falta de conformidad constitucional, condenar su ocurrencia y conminar a que se adopten las medidas necesarias para evitar su repetición, so pena de las sanciones pertinentes¹⁷. De cualquier modo, lo que sí resulta ineludible en estos casos, es que en la sentencia se demuestre la reparación del derecho antes de la aprobación del fallo, es decir, que se demuestre el hecho superado¹⁸¹⁹.*

CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que la señora **PAOLA ANDREA NOVOA ZAMBRANO**, elevó un derecho de petición ante la sociedad **CAROLINA MARTÍNEZ S.A.S.**, en el que solicitó lo siguiente:²⁰

“1. Se me suministre el procedimiento de atención a pacientes que tiene vigente la IPS para el momento de mi atención con el objeto de constatar si fui atendida acorde con dicho protocolo.

2. En caso de que dicho procedimiento no contemple el tiempo de duración de la consulta, se me suministre los análisis de capacidad del consultorio y el profesional que me atendió en donde si debe reposar el tiempo mínimo de atención de consulta.

3. Se me suministre la fórmula y diagnóstico firmado por el profesional que se hace responsable (fórmula entregada no fue firmada), con el diagnóstico (que la fórmula actual no lo incluye) y tratamiento con su respectivo registro médico vigente, también copia del registro RETHUS de dicho profesional.

4. Se me suministre copia de mi historia clínica.

5. Se me informe por vía escrita la razón de criterio médico por la que me fueron formulados los tres suplementos dietarios cuando en la consulta no mencione tener

¹⁶ Sentencia T-070 de 2018.

¹⁷ Sentencia T-890 de 2013.

¹⁸ Sentencias SU-225 de 2013, T-856 de 2012, T-035 de 2011, T-1027 de 2010, T-170 de 2009 y T-515 de 2007.

¹⁹ Sentencia T-970 de 2014.

²⁰ Páginas 08 a 10 del archivo pdf “001. AcciónTutela”.

problema alguno gastrointestinal no fue tema de la consulta, comedidamente solicito que dicha respuesta incluya:

a. Para el producto formulado ECOLBIOTIC SUPLEMENTO DIETARIO CON SACCHAROMYCES BOLULARDI 250MG + LACTOBACILLUS & BIFIDUS (MARCAS: ECOLBIOTIC, ENTERICOL, PROB BONTAL ECOL) se me suministre el criterio médico científico que hace que interactúe con la patología diagnosticada con referencias bibliográficas indexadas pubMed, scopus o similar, así como la conexidad del uso aprobado mediante el registro invima de suplemento dietario, SD2016-0003867 Vigente.

b. Para el producto formulado FLORABACT FLORABACT PROBIÓTICOS 30 CÁPSULAS ORBY sobre el cual no logré encontrar el registro Invima vigente que está en el link <https://tienda.dracarolinamartinez.com/products/lorabact-30-tab> Lactobacillus delbrucckii spp bulgaricus, Streptococcus termophilus, Lactobacillus acidophilus, Bifidobacteria spp, Inulina (Pectina; oligopéptidos, dipéptidos) al menos 37,5 %: 400 mg. se me suministre el criterio médico científico que hace que interactúe con la patología diagnosticada en piel con referencias bibliográficas indexadas pubMed, scopus o similar, así como la conexidad del uso aprobado mediante el registro invima de suplemento dietario. Se me suministre el número de registro Invima vigente y la clasificación, en caso de no tener registros se me informe que protocolos tienen establecidos para recetar y si se incumplió alguno o para verificar que lo que se receta cuente con permiso de la autoridad sanitaria.

c. Para el producto formulado SUPLEMENTO DIETARIO A BASE DE MALTODEXTRINA CON MELON Y PROTEINA DE TRIGO, MARCA: INBIOTECH, AOX THERAPY, GLISODIN se me suministre el criterio médico científico que hace que interactúe con la patología diagnosticada con referencias bibliográficas indexadas pubMed, scopus o similar, así como la conexidad del uso aprobado mediante el registro Invima de suplemento dietario.

6. En concordancia con la ley de datos personales 1581 de 2012 y la guía de PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN SISTEMAS DE VIDEOVIGILANCIA expedida por la SIC, solicito se me suministren los registros filmicos videos de mi imagen personal en formato de video, teniendo en cuenta que los titulares de la información estamos facultados para ejercer el derecho de acceso a las imágenes tratadas mediante SV, en consecuencia solicito desde que estuve en las instalaciones a las 17:20 hasta las 17:30 aproximadamente que salí, de las diferentes cámaras que me hubieran filmado pero especialmente de la cámara arriba izquierda de la recepción, como titular de dichos datos.

7. En caso de que por medio de la presente se haya detectado algún incumplimiento a los protocolos establecidos y se hayan adoptado medidas para proteger la calidad de la prestación del servicio de consulta externa especializada en dermatología, me sean informadas.”

La petición fue radicada el día 16 de diciembre de 2022, al correo electrónico: callcenter@dracarolinamartinez.com²¹.

La accionada **CAROLINA MARTÍNEZ S.A.S.**, al contestar la acción de tutela negó haber recibido el derecho de petición aludido por la accionante, toda vez que, se remitió al correo electrónico: callcenter@dracarolinamartinez.com el cual no corresponde al que

²¹ Página 03 Ibídem

está autorizado en su Certificado de Existencia y Representación Legal para recibir esa clase de solicitudes, esto es: notificaciones@dracarolinamartinez.com²².

De conformidad con lo anterior, y atendiendo a la jurisprudencia citada en el marco normativo de esta providencia, cuando se persiga el amparo del derecho fundamental de petición corresponde a la parte actora acreditar la existencia de los dos extremos fácticos necesarios para encontrar configurada la vulneración de dicha garantía *iusfundamental*: de una parte, la solicitud con fecha cierta de presentación ante la persona natural o jurídica a la cual se dirige; y de otra, el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que la respuesta se haya brindado.

Si bien la peticionaria en ejercicio de su derecho de petición cuenta con la facultad para elevar solicitudes a través de mensaje de datos, lo cierto es que, la obligación de recibir y tramitar la petición tan solo surge cuando ésta se formula a través del medio electrónico habilitado por el destinatario para la recepción de tales comunicaciones, tal cual como ocurre con las solicitudes presentadas mediante un canal físico.

En efecto, como lo dijo la Corte Constitucional en la Sentencia T-230 de 2020 “*cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio.*”

En el presente asunto ciertamente se denota que, la petición elaborada por la señora **PAOLA ANDREA NOVOA ZAMBRANO** fue enviada al correo electrónico: callcenter@dracarolinamartinez.com que no corresponde al canal autorizado por la sociedad **CAROLINA MARTÍNEZ S.A.S.** en su Certificado de Existencia y Representación Legal para recibir notificaciones, a saber: notificaciones@dracarolinamartinez.com²³.

En consecuencia, teniendo en consideración que la carga de la prueba recae en cabeza de la accionante, es dable concluir que la sociedad **CAROLINA MARTÍNEZ S.A.S.** no recibió la petición elaborada por la parte actora, de manera que no es posible ordenarle brindar respuesta a una petición cuya radicación no está probada, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que estaba en la obligación constitucional de responder, ni en qué término.

²² Página 02 del archivo pdf 006. Contestación Carolina Martínez SAS

²³ Archivo pdf 003. Consulta RUE Carolina Martínez SAS

Así entonces, es dable concluir que en el presente asunto no se encuentran acreditados los dos extremos fácticos necesarios para configurar una violación al derecho fundamental de petición y, por lo tanto, sería del caso negar el amparo solicitado.

No obstante, es importante resaltar que la sociedad **CAROLINA MARTÍNEZ S.A.S.** en su contestación afirmó que, con ocasión del traslado de la acción de tutela, procedió a dar respuesta a la petición de la señora **PAOLA ANDREA NOVOA ZAMBRANO**, en los siguientes términos²⁴:

“De manera atenta nos permitimos dar respuesta al derecho de petición de referencia, en los siguientes términos:

Sea lo primero, ofrecerle unas sinceras disculpas por no haber contestado antes su petición, ya que fue con la notificación de la tutela que tuvimos conocimiento de la misma.

Con respecto a los hechos consideramos relevante pronunciarnos:

1. Nuestra Institución cuenta con protocolos instaurados para cada uno de los procesos y procedimientos realizados para la atención de pacientes, dentro de nuestra política de seguridad del paciente nos comprometemos a aumentar los niveles de seguridad en la prestación de los servicios, protegiendo con ello a los pacientes de riesgos evitables derivados de los procesos de atención; nuestro objetivo es sensibilizar a todos los colaboradores de la institución con la cultura de Seguridad para el Usuario y nuestras acciones se encaminan en la búsqueda de la satisfacción de los usuarios y la prestación de óptimos servicios.

Es por esto, que contamos con protocolos de atención de pacientes los cuales contemplan lo siguiente:

- *Protocolo de atención de paciente de Medicina Especializada en el cual se encuentra el proceso de atención de la consulta enfatizando en el paso a paso para la misma.*
- *Protocolo para la selección del talento humano en donde contamos con un departamento de selección estricto el cual corrobora como lo indica el mismo la documentación total de cada profesional y se encuentra la verificación del RETHUS como requisito del estudio de títulos.*
- *Protocolo de capacidad Instalada en donde se contempla la capacidad instalada de medicina especializada y se determina cuantos pacientes y cada cuanto se realiza la atención.*

Teniendo en cuenta estos protocolos se instaura una sábana de turnos y un promedio de pacientes atendidos mensualmente por cada profesional teniendo en cuenta la capacidad para cada uno. Por otro lado, es de conocimiento del personal teniendo en cuenta las capacitaciones internas que para nosotros es muy importante el diligenciamiento correcto de la historia clínica teniendo en cuenta nuestro protocolo interno de Manual de historias clínicas el cual cumple con lo establecido en la resolución 839 de 2017 por lo cual realizamos auditorias aleatorias de historias clínicas las cuales son retroalimentadas para la mejora continua de los procesos. Por lo tanto, se realiza capacitación al personal sobre el diligenciamiento correcto de la historia clínica incluyendo la fórmula de medicamentos dado que también es un registro clínico. Adjunto nos permitimos enviar “PROCEDIMIENTO CONSULTA EXTERNA MEDICINA ESPECIALIZADA” (Anexo 1)

2. Adjunto enviamos “PROCEDIMIENTO DE CAPACIDAD INSTALADA” de nuestro Centro Dermatológico (Anexo 2).

²⁴ Archivo pdf ubicado en la carpeta 009. AnexosRespuestaDerechoPetición

3. Adjunto enviamos:

- a. Copia de la formula médica y diagnostico con firma y sello (Anexo 3).
- b. Registro RETHUS de la Dra. María Carolina Zúñiga Moreno (Anexo 4).

4. Se adjunta al presente comunicado copia de la historia clínica (Anexo 5).

5. De acuerdo a lo solicitado a continuación, encuentra las razones por las cuales incluimos suplementos dietarios y Probióticos dentro de la formulación entregada:

A través de los avances científicos se ha evidenciado que existe un importante eje que se denomina eje INTESTINO- CEREBRO-PIEL. Este importante eje nos ha mostrado que la gran mayoría de enfermedades de la piel pueden ser originadas por defectos de la permeabilidad intestinal (barrera intestinal alterada) que permite el paso de partículas inflamatorias de vuelta a nuestro organismo, generando así enfermedades en la piel.

Es por esto, que en nuestros protocolos de enfermedades de la piel de los que tienen procesos inflamatorios en su patología como lo es el melasma, manchas en la piel, acné y muchas otras, hemos establecido un protocolo de recuperación intestinal como parte fundamental del tratamiento, ya que si no se restablece y recupera la barrera intestinal el paciente no tendrá remisión total de su enfermedad. Si nos limitáramos a hacer solo tratamiento tópico, tendríamos una remisión temporal o parcial de la patología y es de esta forma que buscando la base del problema y basados en evidencia científica, nuestros protocolos siempre que consideremos necesario, tienen suplementos y pro bióticos para restaurar la barrera intestinal. En nuestra practica de algunos años ya instaurado este protocolo con nuestros pacientes, los resultados en cuanto a mejora de sus patologías han sido sorprendentes, sin embargo, nos parece importante mostrar un poco de la evidencia científica de esto, a continuación, encuentra una explicación con su respectiva referencia bibliográfica.

Dentro del proceso de envejecimiento la exposición solar juega un importante rol en el estado de la piel, especialmente en áreas corporales más expuestas, que llegan a experimentar a corto y largo plazo signos de foto daño, trastornos de pigmentación e incluso tumores cutáneos.

Hoy en día se sabe que la radiación ultravioleta (RUV) es responsable de los efectos agudos y crónicos en nuestra piel. Los efectos agudos interfieren directamente en el daño del ADN, lo que conlleva al deterioro de las células y liberación de factores inflamatorios, en tanto que los efectos crónicos, son resultado del daño acumulativo y repetitivo en la piel que se manifiesta con formación de arrugas, adelgazamiento cutáneo, deshidratación y trastornos de pigmentación.

Estos cambios a nivel tisular se han relacionado con la liberación de especies reactivas de oxígeno (ROS) y la expresión de altos niveles de metaloproteinasas de matriz inducidos por la RUV.

Actualmente, es extensa la literatura científica que respalda el uso de suplementos dietarios con contenido de antioxidantes y probióticos para no solo tratar sino prevenir los trastornos asociados a fotooxidación y cambios biológicos, así como enfermedades inflamatorias y trastornos de pigmentación cutánea. (1-3)

Dichos suplementos han demostrado ser eficientes en trastornos como la rosácea, acné, dermatitis y melasma. Esta última, considerada un trastorno adquirido crónico y localizado de la melanogénesis, es más común entre los hispanos, latinoamericanos y asiáticos por tratarse de áreas altamente expuestas a la RUV, afectando hasta el 10% de la población latinoamericana.

Respecto a la patogenia del melasma, se describen factores desencadenantes como RUV, genética, embarazo, drogas foto tóxicas, terapia hormonal y alteraciones hormonales. (4-5)

Dentro de los factores hormonales, destacan la sobreexpresión de receptores estrogénicos y alteraciones en el metabolismo de esta hormona, siendo uno de sus desencadenantes la disbiosis en la flora intestinal, que favorece la desconjugación de estrógeno metabolizado, promoviendo su reabsorción intestinal y posterior transporte a la circulación sanguínea.

En un estudio de casos y controles de pacientes con melasma y pacientes sanos, Liu C et al, reporta diferencias dietarias entre ambos grupos, así como baja una concentración en Actinobacterias y Bacteriodes, microorganismos pertenecientes a la flora normal intestinal, que tienen actividad antiinflamatoria y antiangiogénica y se encuentran reducidos en pacientes con melasma. (6)

Los probióticos pueden contribuir al tratamiento del melasma por su actividad antiinflamatorio, propiedades antioxidantes, protección contra la luz ultravioleta e inhibición de la actividad tirosinasa, involucrada en el proceso de melanogénesis de los trastornos pigmentarios, tal como lo indica Huang HC en relación a la actividad del Bifidobacterium bifidum. (7)

Así mismo, tienen impacto sobre la prevención de signos de envejecimiento cutáneo inducidos por RUV, al regular la expresión de metaloproteinasa MMP1. (8)

Salem et al concluye que el consumo de probióticos que benefician el sistema digestivo (ej Bifidobacterium, Lactobacillus) puede prevenir y controlar el desarrollo de enfermedades cutáneas incluyendo el melasma. (9)

En un estudio prospectivo aleatorizado, Piyavatin P et al. concluye que la administración de simbióticos durante 12 semanas mejora la severidad en el score de melasma en el score MASIm. (8)

En cuanto al papel de los antioxidantes, se han reportado gran número de moléculas que juegan un papel importante en el control de la pigmentación cutánea (vitamina D, ácido azelaico, cisteína, glutatión, carotenos, cúrcuma, ácido kojico y resveratrol) (10)

Otros, como el Superóxido dismutasa (SOD), se encuentra elevada en pacientes con melasma, constituyendo uno de los principales marcadores de estrés oxidativo. (11) El SOD es la principal enzima en depurar los radicales libres de oxígeno convirtiendo los aniones superóxido en peróxido de hidrógeno, el cual es posteriormente detoxificado. Los altos niveles de SOD en el melasma revelan un alto grado de estrés oxidativo, lo que indica que los mecanismos antioxidantes se vuelven hiperactivos. Estos cambios bioquímicos, traducen clínicamente en la progresión de la severidad en pacientes con melasma, respaldado por el MASIm score. (11,12)

Así mismo, en su estudio, Espinal, LE. demuestra no inferioridad de la eficacia de algunos antioxidantes en la reducción del puntaje MASIm en comparación con tratamientos como la hidroquinona, con menor riesgo de efectos secundarios (13).

Se concluye que el melasma es una dermatosis multifactorial, cuyos principales desencadenantes son la exposición a RUV y los trastornos hormonales, entre los que destaca la alteración en el metabolismo de esteroides, cuya asociación a la disbiosis intestinal ha sido respaldada por estudios científicos. Así mismo, se ha demostrado que los probióticos y antioxidantes como el superóxido dismutasa, aportan claras ventajas para los trastornos de la piel que posiblemente incluyen el melasma debido a sus actividades antiinflamatorias, propiedades antioxidantes, protección ultravioleta e inhibición de la actividad de la tirosinasa, sin dejar a un lado una amplia gama de beneficios que aporta a la salud en general.

Con relación al registro Sanitario del producto Florabact incluido en su fórmula médica, nos permitimos informar que el mismo, se encuentra en proceso de renovación ante el organismo de control, adjunto enviamos último registro INVIMA del producto y evidencia del proceso de renovación. (Anexo 6 - 7)

6. VIDEOS CAMARAS DE SEGURIDAD.

Según la tipología de información construida por la jurisprudencia de la Corte Constitucional, los registros audiovisuales contenidos en las cámaras de seguridad de un establecimiento privado abierto al público tienen carácter privado, como quiera que versan sobre información personal y, por ende, solo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones.

En efecto, el máximo tribunal constitucional recordó que la Ley 1581 reguló lo relacionado con el tratamiento de datos personales y entre sus principios orientadores está el de confidencialidad, en cuya virtud las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, incluso después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en el mencionado cuerpo normativo.

Efectivamente, la mencionada ley estatutaria delimitó el concepto de datos sensibles como aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como los que revelen el origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

Conforme lo anterior, teniendo en cuenta que en los registros fílmicos que reposan en la compañía no solo aparece su imagen sino la de otras personas, no es posible acceder a su solicitud.

7. La institución contara con una retroalimentación del caso que va a contribuir a la mejora continua de nuestros procesos, dado que dentro de nuestro modelo de atención está el ingreso del paciente y la salida con la satisfacción del mismo, Adicional, se adoptaran nuevas medidas para mantener la calidad en la prestación de servicios:

- a. Refuerzo y capacitación constante relacionada con los protocolos establecidos por la Clínica para todo el personal*
- b. Generación de controles más robustos sobre el cumplimiento de los procedimientos*
- c. Retroalimentación constante a los funcionarios de la empresa, con el objetivo mitigar omisiones en los procedimientos de atención.*

Finalmente, le agradecemos haberse tomado el tiempo de escribirnos y brindarnos su Feedback acerca de la consulta, como lo menciona, las empresas siempre pueden tener oportunidades de mejora y particularmente nosotros estamos en permanente búsqueda de una, de igual forma, entendemos su inconformidad y aprovechamos la oportunidad para informarle que el bienestar y la satisfacción de nuestros pacientes es lo más importante, lamentamos la imagen errónea que resulto de la prestación de nuestros servicios. Al entender que la atención prestada no cumplió sus expectativas y tampoco se encuentra acorde con nuestros lineamientos de atención, vamos a realizar la devolución del valor pagado por la consulta.”

Con base en lo anterior, el Despacho entra a analizar si la respuesta cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para considerar satisfecho el derecho de petición.

Frente a la **notificación** de la respuesta, se tiene que ésta fue remitida al correo electrónico: paola00515@gmail.com²⁵ el cual coincide con el señalado por la parte actora en el acápite de notificaciones de la petición y de la acción de tutela.

²⁵ Página 02 del archivo pdf “008. AlcanceContestación”

En cuanto a la **oportunidad** de la respuesta, se tiene que ésta fue emitida dentro del término legal previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la 1755 de 2015, esto es, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la petición, que transcurrieron desde el 13 de enero hasta el 03 de febrero de 2022.

Ahora bien, respecto del requisito relativo a resolver de **fondo** y de manera **congruente y completa** lo solicitado, la respuesta lo cumple por las siguientes razones:

En el **punto 1** de la petición la accionante solicitó le fuera suministrado el procedimiento de atención de pacientes vigente. Frente a ello la accionada le informó cuáles eran los protocolos de atención de pacientes²⁶ y le aportó una copia del “*Procedimiento consulta externa medicina especializada*”²⁷.

En el **punto 2** la accionante solicitó le fueran suministrados los análisis de capacidad del consultorio, y le fuera informado el tiempo mínimo de atención de consulta de los profesionales que allí atienden. Frente a ello la accionada le suministró el “*Procedimiento de capacidad instalada*” del centro dermatológico, en donde se encuentra, entre otros, la capacidad instalada y la productividad mensual del médico versus las horas disponibles al mes²⁸, así:

CAPACIDAD INSTALADA

Servicio	Horas disponibles x día	Número de pacientes atendidos x hora	Total de pacientes atendidos diarios	Total de pacientes semana	Total de pacientes mensual
Medicina especializada (Dermatológica)	Lunes a sábado 8	3	24	144	576
Auxiliar de enfermería	Lunes a sábado 8	4	32	192	768

PRODUCTIVIDAD MENSUAL DEL MÉDICO VRS HORAS DISPONIBLES AL MES

Servicio	Capacidad instalada	Oferta mensual de horas / médicos	Número de médicos necesarios para atender la demanda
Medicina especializada	200 consulta especializadas 250 procedimientos	192 horas	1
Auxiliares de enfermería	200 procedimientos 66 Administrativo	192	1
Tiempos de atención por paciente: 20 minutos consulta procedimiento			

En el **punto 3** la accionante solicitó le fuera suministrada una copia de la fórmula, el diagnóstico y el tratamiento que le fue ordenado, firmado por el médico con su registro RETHUS. Frente a ello la accionada le envió una copia de la fórmula médica y del diagnóstico con firma y sello del profesional que la atendió²⁹, y una copia del registro RETHUS de la Dra. María Carolina Zúñiga Moreno³⁰.

²⁶ Páginas 01 y 02 Archivo pdf Respuesta derecho de petición Paola Andrea Novoa Zambrano, carpeta 009.

²⁷ Archivo pdf Anexo 1. IPS – PROCEDIMIENTO CONSULTA MEDICINA ESPECIALIZADA, carpeta 009.

²⁸ Archivo pdf Anexo 2. CA-PR-BMT- 13 PROCEDIMIENTO CAPACIDAD INSTALADA, carpeta 009.

²⁹ Archivo pdf Anexo 3 Diagnóstico y formula PAOLA ANDREA NOVOA ZAMBRANO, carpeta 009.

³⁰ Archivo pdf Anexo 4. Rethus Dra. María Carolina Zúñiga Moreno, carpeta 009.

En el **punto 4** la accionante solicitó una copia de su historia clínica, la cual le fue proporcionada³¹.

En el **punto 5** la accionante solicitó le fuera informado el criterio médico con el cual le fueron formulados tres suplementos dietarios. Frente a ello, la accionada le informó el criterio médico que tuvo en cuenta para incluir en su fórmula los suplementos dietarios y probióticos³²; del mismo modo, le manifestó que el producto *Florabact* se encontraba en proceso de renovación del registro sanitario ante el organismo de control y, como soporte de ello, le adjuntó una copia del último registro INVIMA³³.

En el **punto 6** la accionante solicitó le fueran suministrados los registros fílmicos en las fechas en las que estuvo en las instalaciones de la entidad. Frente a ello, la accionada le manifestó que no podía acceder a su petición por cuanto en los registros de las cámaras de seguridad no solo aparecía ella; y que, por tratarse de un establecimiento privado abierto al público, tienen carácter privado al considerarse datos sensibles.

A fin de determinar si es válido el motivo expuesto por la accionada para no hacer entrega de los registros fílmicos, es menester recordar la Sentencia T-487 de 2017 en la que se dispuso una tipología de la información que permite demarcar los ámbitos de reserva, a saber:

“Finalmente se encuentra la información reservada, que por versar igualmente sobre información personal y sobre todo por su estrecha relación con los derechos fundamentales del titular -dignidad, intimidad y libertad- se encuentra reservada a su órbita exclusiva y no puede siquiera ser obtenida ni ofrecida por autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones. Cabría mencionar aquí la información genética, y los llamados “datos sensibles” o relacionados con la ideología, la inclinación sexual, los hábitos de la persona, etc.”.

Sobre el tema, en la Sentencia T-114 de 2018 se dijo que, *“los registros audiovisuales contenidos en las cámaras de seguridad (de un establecimiento privado abierto al público) tienen carácter privado, como quiera que versan sobre información personal y, por ende, solo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones.”* Así mismo, recordó que *“los sistemas de videovigilancia no solo graban las actuaciones delictivas, sino todas las actividades que llevan a cabo las personas en espacios públicos, con el agravante de que, en la mayoría de los casos, la ciudadanía no tiene conocimiento de que está siendo grabada, ni mucho menos que está siendo observada, ni tampoco para qué fines se utilizan los mencionados videos”.*

³¹ Archivo pdf Anexo 5. HC PAOLA ANDREA NOVOA ZAMBRANO, carpeta 009.

³² Páginas 2 a 4 del Archivo pdf Respuesta Derecho de petición Paola Andrea Novoa Zambrano, carpeta 009.

³³ Archivo pdf Anexo 06. Renovación Registro INVIMA Florabact y, Anexo 7. INVIMA BIOPLUS, carpeta 009.

Así las cosas, de aportarse los registros fílmicos se estaría afectando el derecho a la intimidad de terceros, por cuanto el uso indebido de la información que allí se registra puede, en palabras de la Corte Constitucional, *“generar su discriminación, tales como los que revelen el origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.”*³⁴

Conforme lo anterior, el Despacho considera que la sociedad **CAROLINA MARTÍNEZ S.A.S.** justificó válidamente la respuesta negativa a la solicitud de los registros fílmicos, por cuanto en ellos se encuentra registrada no solo información de la señora **PAOLA ANDREA NOVOA ZAMBRANO**, sino también de los demás pacientes que asisten a consultas médicas. Ello quiere decir que, los registros fílmicos se encuentran sometidos a reserva por tratarse de *“información reservada”* y de *“datos sensibles”* y, por lo tanto, la accionada no estaba en la obligación legal de suministrarlos a la peticionaria.

Finalmente, en el **punto 7** la accionante solicitó le fuera informado cuáles fueron las medidas que se adoptaron para la calidad de la prestación del servicio de consulta externa especializada en dermatología, como consecuencia del servicio que le fue prestado. Frente a ello, la accionada la informó que se realizaría una retroalimentación del caso, con el fin de contribuir en la mejora continua de sus procesos, así como le precisaron las medidas que se adoptarían para mantener la calidad del servicio.

En este punto es menester recordar, de conformidad con la jurisprudencia constitucional, que el derecho fundamental de petición se satisface con una respuesta oportuna, concreta, clara y congruente, lo que no equivale a sostener que la misma deba acceder favorablemente a lo solicitado, pues lo que se exige es que su contenido cumpla los requisitos mencionados, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo³⁵.

Por lo tanto, el hecho de que la respuesta no colme el interés del peticionario no afecta el derecho fundamental de petición, pues su núcleo esencial no se contrae a que se otorgue una respuesta que acoja los pedimentos formulados, sino a que se otorgue una respuesta que resuelva de fondo el asunto solicitado. Si la respuesta no accede a las pretensiones, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá resolverse a través de los mecanismos ordinarios.

³⁴ Sentencia T-114 de 2018

³⁵ Sentencia T-077 de 2018, T-487 de 2017, T-455 de 2014, entre otras.

Bajo tal panorama, considera el Despacho que la respuesta brindada por la sociedad **CAROLINA MARTÍNEZ S.A.S.** al derecho de petición presentado por la señora **PAOLA ANDREA NOVOA ZAMBRANO**, cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para tener por satisfecha esa garantía *iusfundamental*, pues atendió de fondo el asunto y además fue debidamente notificada.

En consecuencia, lo que era objeto de vulneración del derecho fundamental de petición fue superado, y, por lo tanto, pierde efecto la presente acción de tutela por lo que deberá declararse el **hecho superado**.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO 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: DECLARAR la carencia actual de objeto por **HECHO SUPERADO** en la acción de tutela de **PAOLA ANDREA NOVOA ZAMBRANO** en contra de la sociedad **CAROLINA MARTÍNEZ S.A.S.**, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

Por motivos de salud pública, y en acatamiento de las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura para evitar la propagación del coronavirus COVID-19, la impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

TERCERO: En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ