

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: 11001-41-05-008-2023-00598-00

ACCIONANTE: GLENDA ESMERALDA MENGUAL CARVAJAL

**ACCIONADAS: MEDISANITAS S.A.S. COMPAÑIA DE MEDICINA PREPAGADA
COMPAÑIA DE MEDICINA PREPAGADA COLSANITAS S.A.**

SENTENCIA

En Bogotá D.C. a los treinta y un (31) días del mes de julio del año dos mil veintitrés (2023), procede este Despacho judicial a decidir la Acción de Tutela impetrada por la señora **GLENDA ESMERALDA MENGUAL CARVAJAL**, quien pretende el amparo del derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por **MEDISANITAS S.A.S. COMPAÑIA DE MEDICINA PREPAGADA** y **COMPAÑIA DE MEDICINA PREPAGADA COLSANITAS S.A.**

RESEÑA FÁCTICA

Afirma la accionante que el 23 de junio de 2023 radicó una petición ante las accionadas, solicitando copia de los contratos de prestación de servicios que suscribió con ellas entre el 16 de octubre de 2009 y el 05 de junio de 2021.

Que, a la fecha, no ha recibido respuesta.

Por lo anterior, solicita el amparo de su derecho fundamental y, en consecuencia, se ordene a las accionadas entregarle copia de los documentos solicitados.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

**COMPAÑIA DE MEDICINA PREPAGADA COLSANITAS S.A. y MEDISANITAS S.A.S.
COMPAÑIA DE MEDICINA PREPAGADA**

Las accionadas allegaron idéntica contestación los días 21 y 24 de julio de 2023, manifestando que la accionante cuenta con Contrato Colsánitas Familiar # 10-10-813843-1-1, con fecha de inicio: 01 de junio de 2023.

Que validado el sistema no registra procedimientos pendientes, ni hay evidencia de negación de servicios.

Que ha tenido 3 contratos anteriores con **COLSANITAS** y/o **MEDISANITAS**, pero el único contrato activo es el que inició el 01 de junio de 2023.

Que validado en el aplicativo *Conector PQR-MP*, no hay radicación a nombre de la usuaria.

Que no existe obligación de autorizar servicios no cubiertos por el contrato de medicina prepagada.

Por lo anterior, solicitan su desvinculación por no existir vulneración de derechos fundamentales.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO

Con fundamento en los antecedentes expuestos, el Despacho se plantea el siguiente problema jurídico: **¿MEDISANITAS S.A.S. COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA y/o COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA COLSANITAS S.A.** vulneraron el derecho fundamental de petición de la señora **GLENDA ESMERALDA MENGUAL CARVAJAL**, al no haberle dado respuesta a sus peticiones del 23 de junio de 2023?

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 éstos 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 FUNDAMENTAL 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

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.

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.

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 en la Sentencia C-242 de 2020, declarándolo exequible de forma condicionada, bajo el entendido de que la ampliación de términos no solo es aplicable a las autoridades públicas, sino que también se hace extensible a los particulares.

³ Sentencia T-146 de 2012.

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.

CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que la señora **GLENDA ESMERALDA MENGUAL CARVAJAL** elevó una petición ante la **COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA COLSANITAS S.A.** y otra ante **MEDISANITAS S.A.S. COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA**, en ambas solicitando lo siguiente⁴:

“... con el fin de solicitar se me remita en formato PDF, copia del siguiente documento:

- 1. Contrato de prestación de servicios suscrito con ustedes y la suscrita, vigente desde el 16 de octubre de 2009 hasta el 5 de junio de 2021, dicho acto jurídico es citado en la certificación expedida por la “Subgerente Gestión de Red” del pasado 14 de junio del presente año”.*

Si bien en sus contestaciones las accionadas manifestaron que *“validado en el aplicativo Conector PQR-MP a la fecha no hay radicación cargada a nombre de la usuaria”*, lo cierto es que, según el sello impreso en las dos peticiones, éstas fueron radicadas el 23 de junio de 2023 en el centro de correspondencia de **KERALTY**.

Al consultar la página web: <https://www.keralty.com/sobre-keralty> se encuentra que **KERALTY** es *“un grupo de empresas privadas comprometidas en mantener saludable a la población, a través de un Modelo de Salud Integral propio, que se basa en la prevención, identificación y gestión de riesgos en la salud, así como en el control y cuidado de la enfermedad y la dependencia”* y que, en Colombia, al Grupo Empresarial **KERALTY** pertenecen, entre otras, **COLSANITAS** y **MEDISANITAS** *“empresas de medicina prepagada que brindan a sus usuarios una atención integral en salud, con altos estándares de calidad y tecnología de punta, cualificación científica y atención personalizada.”*⁵

Por lo anterior, es dable concluir que la accionante sí radicó la petición ante las accionadas el 23 de junio de 2023, por lo que sí estaban en la obligación de brindar una respuesta.

⁴ Páginas 4 y 5 del archivo pdf 01AccionTutela

⁵ <https://www.keralty.com/colombia>

Sin embargo, al contestar la acción de tutela, las accionadas no hicieron referencia alguna a haber resuelto la petición elevada por la señora **GLENDA ESMERALDA MENGUAL CARVAJAL**, sino que se limitaron a informar al Juzgado que: *“La usuaria cuenta con contrato Colsanitas familiar # 10-10-813843-1-1, fecha inicio de vigencia: 01/06/2023, fecha antigüedad real: 01/04/2017, edad: 46 Años, antigüedad 76 meses, tiene preexistencia codificada NÓDULO TIROIDEO SOLITARIO NO TOXICO + CESÁREA CORPORAL + BOCIO NO TOXICO, NO ESPECIFICADO + RINITIS ALERGICA, NO ESPECIFICADA, EPS SANITAS activa.”*

Igualmente, sobre si la accionante ha tenido contratos anteriores con **COLSANITAS** y/o **MEDISANITAS**, anexaron un pantallazo de la consulta en el sistema de Afiliaciones MPP, donde se vislumbran 3 contratos, identificados con los Nos. 1010266175, 10108079724 y 10108138431, con fechas de vigencia: 01 de abril de 2017 al 31 de diciembre de 2021, 01 de enero de 2022 al 31 de mayo de 2023 y 01 de junio de 2023 al 31 de mayo de 2024.

No obstante, esa información debió ser puesta en conocimiento de la señora **MENGUAL CARVAJAL**, en respuesta a sus peticiones del 23 de junio de 2023, pues es a ella a quien realmente interesa.

Una omisión en tal sentido, evidencia la trasgresión del derecho fundamental de petición, pues no existe prueba de que, a la fecha, habiendo transcurrido más de los 15 días hábiles previstos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, las accionadas hubieran emitido y notificado a la accionante la respuesta a su petición.

Por lo tanto, se ordenará a **MEDISANITAS S.A.S. COMPAÑIA DE MEDICINA PREPAGADA** y a **COMPAÑIA DE MEDICINA PREPAGADA COLSANITAS S.A.** dar una respuesta de fondo, clara, precisa y congruente a las peticiones elevadas por la señora **GLENDA ESMERALDA MENGUAL CARVAJAL** el 23 de junio de 2023, asegurándose de notificarla efectivamente.

Se advierte que, en ningún caso las accionadas estarán obligadas a contestar afirmativamente y/o acceder a los pedimentos formulados. 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.

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: AMPARAR el derecho fundamental de petición de la señora **GLENDA ESMERALDA MENGUAL CARVAJAL**, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a **MEDISANITAS S.A.S. COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA** y a **COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA COLSANITAS S.A.**, que dentro del término de TRES (03) DÍAS HÁBILES siguientes a la notificación de esta providencia, procedan a dar una respuesta de fondo, clara, precisa y congruente a la petición presentada por la señora **GLENDA ESMERALDA MENGUAL CARVAJAL** el 23 de junio de 2023, asegurándose de notificarla efectivamente. Se advierte que en ningún caso las accionadas estarán obligadas a contestar afirmativamente y/o acceder a los pedimentos formulados.

TERCERO: 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

CUARTO: 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