

**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: 11001-41-05-008-2021-00481-00**

**ACCIONANTE: PROSEGUR SISTEMAS ELECTRÓNICOS S.A.S.**

**ACCIONADA: E.P.S. FAMISANAR**

**SENTENCIA**

En Bogotá D.C., a los trece (13) días del mes de agosto del año dos mil veintiuno (2021), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por **PROSEGUR SISTEMAS ELECTRÓNICOS S.A.S.**, representada legalmente por **GUSTAVO DE JESUS ROJAS HERNANDEZ**, quien solicita el amparo de su Derecho Fundamental de Petición, presuntamente vulnerado por la **E.P.S. FAMISANAR**.

**RESEÑA FÁCTICA**

Manifiesta el accionante que, el día 28 de abril de 2021 elevó un derecho de petición a la **E.P.S FAMISANAR**, bajo el radicado No. **1073054**.

Que en la petición solicitó información de los trabajadores afiliados a la EPS con el fin de validar posibles inconsistencias, las certificaciones de los afiliados, así como los usuarios web para realizar los trámites en la plataforma virtual.

Que la accionada no ha brindado respuesta alguna al derecho de petición.

Por lo tanto, solicita se tutele el Derecho Fundamental de Petición, y se ordene a la **E.P.S FAMISANAR** dar una respuesta de fondo al derecho de petición del 28 de abril de 2021.

**CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

## **E.P.S FAMISANAR**

La accionada allegó contestación el 09 de agosto de 2021, en la que manifestó que procedió a establecer el estado del derecho de petición con el área responsable de la entidad.

Que se constató que el 19 de mayo de 2021 dio respuesta en debida forma a la petición, la cual fue notificada ese mismo día al correo electrónico: [ivan.noguera@prosegur.com](mailto:ivan.noguera@prosegur.com)

En ese orden de ideas, argumenta que la presente acción de tutela no está llamada a prosperar, ante la ausencia de violación del derecho fundamental de petición.

## **CONSIDERACIONES**

### **PROBLEMA JURÍDICO:**

En concordancia con los hechos que fundamentan la acción de tutela, corresponde al Despacho responder el siguiente problema jurídico: ¿La **E.P.S. FAMISANAR** vulneró el Derecho Fundamental de Petición de **PROSEGUR SISTEMAS ELECTRÓNICOS S.A.S.**, al no haberle dado respuesta a la petición de fecha 28 de abril de 2021?

## **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.

La Corte Constitucional, en reiterada jurisprudencia<sup>1</sup>, ha señalado que el contenido esencial de este derecho 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 o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación<sup>2</sup>:

*“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.*

---

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

<sup>2</sup> 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.

*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 pudiere 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.

Sobre la obligación y el carácter de la notificación, debe precisarse que ésta debe ser efectiva, es decir, real y verdadera, y cumplir el propósito de que la respuesta sea conocida a plenitud por el solicitante. Esta característica esencial, implica, además, que la responsabilidad de la notificación se encuentra en cabeza de la administración o el particular, esto es, que el ente al cual se dirige el derecho de petición está en la obligación de velar porque la forma en que se surta sea cierta y seria, de tal manera que logre siempre una constancia de ello.

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 negativa<sup>3</sup>.

En síntesis, la garantía real al 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

---

3 Sentencia T-146 de 2012.

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 norma en comento dispuso lo siguiente:

*“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.*

La Corte Constitucional se pronunció sobre la exequibilidad de dicho 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 hace extensible a los particulares.

### CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, se tiene que **PROSEGUR SISTEMAS ELECTRÓNICOS S.A.S.**, por intermedio de su representante legal, Gustavo de Jesús Rojas Hernández, presentó un derecho de petición ante la **E.P.S. FAMISANAR** el día 28 de abril de 2021, en el que solicitó lo siguiente:

*“**PRIMERO.** Nos sea enviado un archivo Excel el cual contenga el listado detallado y estado de afiliación de los trabajadores de La Compañía PROSEGUR SISTEMAS ELECTRÓNICOS S.A.S. que se encuentran afiliados a su EPS, así como el detalle de sus beneficiarios. Solicitamos el archivo contenga como mínimo lo siguiente:*

- 1. Nombres y apellido*
- 2. Número de identificación.*
- 3. Ciudad.*
- 4. Detalle de los beneficiarios.*

***SEGUNDO.** Nos sean enviados los respectivos certificados individuales de afiliación de los trabajadores de La Compañía PROSEGUR SISTEMAS ELECTRÓNICOS S.A.S. que se encuentran afiliados a su EPS, incluyendo los beneficiarios.*

***TERCERO.** Se nos indique el procedimiento para que, en adelante, las afiliaciones de nuevos trabajadores se puedan realizar de manera virtual.*

**CUARTO.** *En caso de que la compañía cuente con usuarios registrados para el reporte de afiliaciones y novedades de manera ONLINE, nos remita un listado de estos usuarios.”<sup>4</sup>*

La petición fue enviada al correo electrónico: [servicioalcliente@famisanar.com.co](mailto:servicioalcliente@famisanar.com.co) el día 28 de abril de 2021, y fue efectivamente radicada por la accionada el día 10 de mayo de 2021 de acuerdo con la siguiente respuesta automática: *“En atención a su comunicado se informa que su solicitud se encuentra en trámite por parte del área encargada a través de la cual recibirá pronta respuesta. Rad 1073054”<sup>5</sup>*

La accionada **E.P.S. FAMISANAR**, con la contestación de la acción de tutela aportó la respuesta que brindó al derecho de petición radicado 1073054, el día 18 de mayo de 2021, en la cual informó lo siguiente:

*“En atención a su derecho de petición en nuestras oficinas el 10 de mayo de 2021, y en virtud de lo descrito en la misma, nos permitimos darle respuesta en los siguientes términos:*

*1. Una vez analizados los argumentos expuestos en su oficio y verificada la información que reposa en nuestra Base de Datos, la Dirección de Operaciones Comerciales, se permite adjuntar archivo detallado del estado de afiliación de los trabajadores de La Compañía PROSEGUR TECNOLOGIA SAS (Incluye beneficiarios).*

*2. Se adjuntan certificados individuales de afiliación de los trabajadores de La Compañía PROSEGUR TECNOLOGIA SAS, incluyendo beneficiarios.*

*3. Se informa que nuestro portal no se encuentra habilitado para realizar afiliaciones / novedades en línea, por lo anterior el trámite de las solicitudes de afiliaciones o novedades del plan complementario –PAC o el plan básico de beneficios en salud – PBS de Famisanar, se debe diligenciar los datos en el formulario ubicado en el siguiente enlace: <https://info.famisanar.com.co/afiliacion-famisanar-gestion-comercial>.*

*Manual para diligenciar el formulario:*

- 1. Nombres*
- 2. Apellidos*
- 3. Tipo de documento*
- 4. Número de documento o NIT de la empresa a afiliar (Sin puntos y sin número de verificación)*
- 5. Número de teléfono: (celular o fijo)*
- 6. Correo*
- 7. Departamento y ciudad de residencia*
- 8. Tipo de afiliación que requiere: PAC o PBS*
- 9. Si es PAC por favor especificar el plan de su interés (Preferencial, Famimás, Élite o Corporativo)*
- 10. Si es PBS por favor seleccionar el tipo de afiliación que requiere.*
- 11. Autorización de tratamiento de datos de HABEAS DATA*
- 12. Enviar*

---

<sup>4</sup> Página 5 del PDF 001. Acción Tutela  
<sup>5</sup> Página 6 del PDF 001. Acción Tutela

*Una vez se reciba la información se asignará un ejecutivo comercial que se comunicará con usted en 5 días hábiles para gestionar la afiliación o novedad que aplique.*

*4. Se remite información del usuario creado para el reporte de afiliaciones y novedades en Famisanar en línea:*

*AMPARO AMAYA CC 101016314  
correo electrónico [soportenomina.colombia@prosegur.com](mailto:soportenomina.colombia@prosegur.com)*

*Esperamos haber atendido satisfactoriamente su petición y manifestamos una vez más nuestra vocación al servicio.”<sup>6</sup>*

Además, la accionada anexó los siguientes documentos:

- Listado de trabajadores de **PROSEGUR SISTEMAS ELECTRÓNICOS S.A.S.** afiliados a la **E.P.S. FAMISANAR** (páginas 14 al 17).
- Certificaciones de afiliación de la **E.P.S. FAMISANAR** de los trabajadores de **PROSEGUR SISTEMAS ELECTRÓNICOS S.A.S.** (páginas 18 al 36).

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

En primer lugar, respecto de la **notificación** de la respuesta, se tiene que ésta fue remitida el día 19 de mayo de 2021 a las 2:17 pm al correo electrónico: [ivan.noguera@prosegur.com](mailto:ivan.noguera@prosegur.com) medio autorizado en el acápite de notificaciones del derecho de petición<sup>7</sup>.

En segundo lugar, respecto de la **oportunidad** de la respuesta, se tiene que ésta fue emitida dentro del término de 30 días hábiles previsto en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, incluso antes de la interposición de la presente acción de tutela.

En tercer lugar, respecto del requisito relativo a resolver de **fondo** lo peticionado, se tiene que la respuesta fue clara y congruente, por cuanto fueron resultas de todas y cada una de las peticiones.

En efecto, frente a la primera petición: *“Nos sea enviado un archivo Excel el cual contenga el listado detallado y estado de afiliación de los trabajadores de La Compañía PROSEGUR SISTEMAS ELECTRÓNICOS S.A.S que se encuentran afiliados a su EPS, así como el detalle de sus beneficiarios...”*, la accionada remitió un archivo en formato Excel que detalla el estado de afiliación de los trabajadores de **PROSEGUR SISTEMAS ELECTRÓNICOS S.A.S.** con la

---

<sup>6</sup> Página 6 y 7 del PDF 005. ContestaciónAccionada

<sup>7</sup> Página 8 y 12-14 del PDF 005. ContestaciónAccionada

identificación completa requerida, esto es: nombres y apellidos, número de identificación, ciudad y el tipo de afiliado (cotizante o beneficiario).

Frente a la segunda petición: *“Nos sean enviados los respectivos certificados individuales de afiliación de los trabajadores de La Compañía... que se encuentran afiliados a su EPS, incluyendo los beneficiarios. (...)”*, la accionada expidió y remitió certificados individuales de afiliación de los trabajadores de **PROSEGUR SISTEMAS ELECTRÓNICOS S.A.S.**, incluyendo los beneficiarios.

Frente a la tercera petición: *“Se nos indique el procedimiento para que, en adelante, las afiliaciones de nuevos trabajadores se puedan realizar de manera virtual. (...)”*, la accionada respondió que, el portal web de la E.P.S. no se encuentra habilitado para realizar afiliaciones, y por lo tanto, le informó que, el trámite de las solicitudes de afiliaciones o novedades del plan complementario – PAC o del plan básico de beneficios en salud – PBS se debía realizar a través del diligenciamiento de los datos en el formulario publicado en: <https://info.famisanar.com.co/afiliacion-famisanar-gestion-comercial>. Agregó que, una vez registrada la información, se asignaría un ejecutivo comercial que se comunicaría con la empresa en 5 días hábiles para gestionar la afiliación o la novedad.

De igual forma informó que, la empresa podía realizar la actualización de datos en la página web en la opción Famisanar en Línea, con el fin de verificar las inconsistencias en los pagos, el estado de cuenta, el carné de afiliación, la certificación de afiliación y de aportes de sus trabajadores.

Y frente a la cuarta petición: *“En caso de que la compañía cuente con usuarios registrados para el reporte de afiliaciones y novedades de manera ONLINE, nos remita un listado de estos usuarios”*, la accionada remitió la información del usuario creado para el reporte de afiliaciones y novedades en Famisanar en Línea.

Como se puede ver, la **E.P.S. FAMISANAR** accedió a todas las peticiones elevadas por **PROSEGUR SISTEMAS ELECTRÓNICOS S.A.S.** y proporcionó los documentos que se le pidieron. Con todo, es menester recordar, que 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. Si la respuesta no cumple con las pretensiones, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá resolverse a través de los mecanismos ordinarios.

En tal sentido, se encuentra demostrado, de conformidad con las pruebas allegadas, que la **E.P.S. FAMISANAR** no vulneró ni amenazó en ningún momento el derecho constitucional que la empresa accionante predica, porque, en efecto otorgó una respuesta **oportuna**, clara, completa, precisa y congruente a las peticiones contenidas en el derecho de petición del 28 de abril de 2021, y la misma fue **notificada** en debida forma, razón por la cual el Despacho considera que no hay lugar a conceder el amparo del derecho fundamental invocado.

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: NEGAR** el amparo del derecho fundamental de petición invocado por **PROSEGUR SISTEMAS ELECTRÓNICOS S.A.S** en contra de la **E.P.S. FAMISANAR**, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente 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](mailto: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