



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ

Bogotá, diecisiete (17) de febrero de dos mil veintidós (2022)

Proceso	Acción de tutela
Accionante:	Gloria Elvira Melo Ordoñez y Víctor Orlando Sánchez Ubaté
Accionada:	EPS SURA.
Radicado:	11001 40 03 022 2022-00087-00
Decisión	Concede tutela.

1. ASUNTO A DECIDIR

Procede el Juzgado a dictar la sentencia que defina la acción de tutela promovida por Gloria Elvira Melo Ordoñez, quien se identifica con la CC No: 51.822.586 y Víctor Orlando Sánchez Ubaté, quien se identifica con la CC No: 19.404.122, en calidad de padres de María Alejandra Sánchez Melo, en contra de EPS SURA, por intermedio de su representante legal o quien haga sus veces, para la protección de sus derechos fundamentales, garantizados por la Constitución Política de Colombia, y que considera vulnerados por las entidades accionadas.

2. ANTECEDENTES

2.1. HECHOS. Manifiesta la accionante que, el día 24 de noviembre de 2021, radicó al correo electrónico institucional de la entidad accionada, un derecho de petición, mediante el cual solicitaba la continuidad de los servicios de rehabilitación para María Alejandra Sánchez Melo.

En línea con lo anterior, refiere que, hasta la fecha de presentación de la acción de tutela, no han recibido respuesta por parte de la EPS SURA.

2.2 PRETENSIONES. Por lo anterior, solicitó le sea tutelado el derecho fundamental de petición, y que, como consecuencia de ello, se le ordene a la entidad accionada, proceda con absolver la petición arrimada desde el día 24 de noviembre de 2021.

2.3. ADMISIÓN, TRÁMITE Y POSICIÓN DE LA ENTIDAD ACCIONADA. La acción de tutela fue admitida el día once (11) de febrero de dos mil veintidós (2022), ordenándose la notificación de la parte accionada, bajo lo reglado por el artículo 19 del Decreto 2591 de 1991, *so pena* de dar aplicación a lo dispuesto por el artículo 20 del mismo decreto reglamentario, esto es, la presunción de veracidad. Así mismo, se requirió a los accionantes para que alleguen constancia del radicado, recibido o envío de la petición indicada.

Así las cosas, atendiendo a la admisión de la acción constitucional, EPS SURA remitió contestación, aduciendo que, no ha sido posible dar respuesta a la solicitud impetrada por los accionantes, en atención a que los mismos no indicaron el número de identificación de la beneficiaria del presente trámite constitucional, por ende, no fue posible visualizar las autorizaciones vigentes u órdenes medicas de la menor dentro del sistema. Por lo expuesto, solicitó se requiera a la parte actora para que suministre los datos de identificación de María Alejandra Sánchez Melo y se declare improcedente la acción de tutela por hecho superado.

Por su parte, los accionantes, ante el requerimiento efectuado por el despacho, allegaron constancia de radicación del derecho de petición formulado ante la entidad accionada.

3. CONSIDERACIONES PARA DECIDIR

3.1. COMPETENCIA. De conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, es competente este Despacho para conocer y decidir respecto de la solicitud de tutela impetrada.

3.2. PROBLEMA JURÍDICO DE ORDEN CONSTITUCIONAL A RESOLVER. Corresponde establecer a este estrado judicial, si la entidad accionada quebrantó el derecho fundamental de petición de la accionante, al no brindar respuesta de fondo al *petitum* arrimado el 24 de noviembre de 2021, en los términos previstos en la ley.

3.3. EL DERECHO DE PETICIÓN. Ha explicado la Corte Constitucional¹ que el derecho de petición es una garantía constitucional recogida en el artículo 23 de carta política, definida a su turno como la facultad que posee toda persona en el territorio colombiano de formular solicitudes, sean verbales o escritas, siempre que sean respetuosas, ante las autoridades públicas y en ocasiones frente a particulares, y a obtener de ellos una respuesta a la misma, la cual debe cumplir con ciertos requisitos, como son: la claridad, la congruencia y que debe ser de fondo. Se trata entonces de una garantía que se ha materializado con independencia al interés público o privado o de lo solicitado, viéndose garantizado en su ejercicio sin ningún tipo de formalidades.

De igual manera, la Sala Plena de H. Corte Constitucional en sentencia C-007 de 2017, indicó que la respuesta que se dé a lo solicitado, debe cumplir con ciertos parámetros o características, a saber:

“Prontitud. Que se traduce en la obligación de la persona a quien se dirige la comunicación de darle contestación en el

¹ Corte Constitucional. Sentencia T044/19 M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado.

menor tiempo posible, sin que exceda los términos fijados por la Ley 1755 de 2014. En aras de fortalecer esta garantía el Legislador previó que la ausencia de respuesta puede dar lugar a “falta para el servidor público y (...) a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”

Resolver de fondo la solicitud. *Ello implica que es necesario que sea clara, es decir, inteligible y de fácil comprensión ciudadana; precisa de modo que atienda lo solicitado y excluya información impertinente, para evitar respuestas evasivas o elusivas; congruente, o que se encuentre conforme a lo solicitado de modo que lo atienda en su totalidad; y consecuente con el trámite que la origina, cuando es el caso en que se enmarca en un proceso administrativo o una actuación en curso, caso en cual no puede concebirse como una petición aislada.*

Notificación. *No basta con la emisión de la respuesta, sino que la misma debe ser puesta en conocimiento del interesado y, ante el juez de tutela. Ello debe ser acreditado.”*

En cuanto al núcleo esencial de este derecho, se ha expresado que²:

“...reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.

(...) En concordancia con lo expuesto hasta el momento, “puede afirmarse que el ejercicio del derecho de petición no exige formalidades más allá de las que establecen la Constitución Política y la Ley”, y está regulado por unas reglas previstas en el ordenamiento jurídico, las cuales pueden sintetizarse así:

² Corte Constitucional. Sentencia T-077/18 A. Lizarazo Ocampo.

a) El derecho de petición es determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c) La respuesta a las peticiones debe cumplir con los requisitos de: 1. oportunidad, 2. resolverse de fondo con claridad, precisión y congruencia con lo solicitado y 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d) La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones:

cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad, el derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la Administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.”

4. CASO EN CONCRETO

En el caso objeto de estudio, está comprobado que los accionantes radicaron petición de continuidad de prestación de

servicios de salud, el día 24 de noviembre de 2021, a los correos electrónicos institucionales de la entidad accionada.

Al analizar el material probatorio obrante en el expediente se deduce que se debe acceder a la protección implorada, dado que la EPS SURA vulneró el derecho fundamental de petición de los señores Gloria Elvira Melo Ordoñez y Víctor Orlando Sánchez Ubate, por cuanto en el plenario no se encuentra demostrado que se hubiera dado respuesta de fondo a lo solicitado en fecha 24 de noviembre del 2021.

Ahora bien, la EPS SURA, al momento de dar respuesta a la tutela, informó la imposibilidad de resolver de fondo la petición elevada por los accionantes, en atención a que los mismos no informaron el número de identificación de la beneficiaria, María Alejandra Sánchez Melo, lo que impidió la visualización de las autorizaciones vigentes u órdenes medicas de la menor dentro del sistema.

Sin embargo, no es dable acceder al argumento y justificación enunciado por el accionado para socavar las garantías fundamentales de los accionantes, puesto que, EPS SURA se encontraba en la posibilidad de requerir a los peticionarios el suministro de la información faltante para dar una respuesta oportuna y de fondo, aún más, cuando la misiva fue dirigida por medio electrónico, que de contera, habilita un canal expedito y eficaz para entablar comunicación con la parte solicitante, siendo innecesaria la intervención del juez de tutela para requerir a los accionantes al suministro de una información que bien pudo ser obtenida por el hoy accionado.

Ahora bien, el requerimiento que solicita la EPS SURA a esta judicatura, no satisface el objeto de la solicitud arrimada por el extremo pasivo el pasado 24 de noviembre de 2021.

En ese orden, se colige que no se ha satisfecho el «*derecho de petición*», ya que la demandada no brindó a la accionante una contestación a lo requerido en solicitud del 24 de noviembre de 2021, por consiguiente, se vulnera la referida garantía cuando la destinataria de la solicitud no emite una respuesta oportuna, de fondo y conforme con lo solicitado, tal como sucedió en el presente asunto.

5. CONCLUSIÓN

Así las cosas, puesto que en el caso que concita la atención del Despacho ha transcurrido un lapso que supera el término de quince (15) días establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y la ampliación del mismo, conforme lo contemplado por el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, para que la accionada atienda la petición elevada por la parte actora, se concluye que tal derecho fundamental ha sido vulnerado y, en esa medida, se impone conceder el amparo clamado, siendo necesario que la respuesta emitida por la parte pasiva sea puesta en conocimiento del solicitante, de conformidad con lo ya expuesto.

6. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **Juzgado Veintidós Civil Municipal de Oralidad de Bogotá**, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

FALLA

PRIMERO: CONCEDER el amparo deprecado por los accionantes Gloria Elvira Melo Ordoñez, quien se identifica con la CC No: 51.822.586 y Víctor Orlando Sánchez Ubaté, quien se identifica con la CC No: 19.404.122 en contra de EPS SURA, por lo expuesto en la parte motiva.

SEGUNDO: ORDENAR a la EPS SURA, a través de su representante legal y/o quien haga sus veces que, dentro del término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir del recibo de la notificación de esta determinación, proceda a emitir una contestación de fondo, concisa y clara a la petición radicada el 24 de noviembre de 2021, a través de la cual solicitó la inclusión de María Alejandra Sánchez Melo al programa de rehabilitación y suministro de transporte idóneo. La accionada debe acreditar la notificación de la misma a la peticionaria.

TERCERO: NOTIFICAR esta decisión a quienes concierne, por el medio más expedito y eficaz. En el acto de la notificación, se hará saber a las partes que procede la impugnación del fallo en el término de los tres (3) días siguientes al de la notificación.

CUARTO: REMITIR a la Honorable Corte Constitucional la presente acción de tutela en caso de no ser impugnada, para su eventual revisión, de conformidad con el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

BRAYAN CASTRO RENDÓN
JUEZ

N.H

Firmado Por:

Brayan Andres Castro Rendon

Juez
Juzgado Municipal
Civil 022
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **93eecbfd86f5b4e57568a0a9c84cff9134c7158ab22d2982488008b1418d1923**

Documento generado en 17/02/2022 01:39:43 PM

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