



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Juzgado 5° Civil Municipal de Bogotá
Carrera 10 No. 14-33 piso 5 Teléfono/Fax: 2815639
cmpl05bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D. C., veinte (20) de septiembre de dos mil veintiuno (2021).

REF: ACCIÓN DE TUTELA No. 110014003005-2021-00749-00
ACCIONANTE: TRÁNSITO SÁNCHEZ VDA DE PINZÓN
ACCIONADA: FAMISANAR EPS.

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez rituado en legal forma el trámite adecuado.

I. ANTECEDENTES:

1. HECHOS

La accionante, quien cuenta con 86 años de edad, manifiesta le fue diagnosticado “*un EPOC severo*” por lo que su médico tratante le formuló y determinó el uso de oxígeno permanente, razón por la que le fue suministrado por la EPS accionada “*un equipo de oxígeno*”, sin que para ese momento se le hubiese informado que “*debía cancelar valor alguno*”.

Añadió que el 27 de julio de 2021, vía WhatsApp “*una señora quien dice ser representante de Oxicol*” le manifestó que debía cancelar la suma de \$374.000, valor que sigue incrementándose en forma mensual.

Añade que el 18 de agosto de 2021, formuló derecho de petición ante la EPS accionada, el cual le fue respondido el 26 de ese mes y año; sin embargo, indica la promotora, no fue resuelto de fondo.

2. LA PETICIÓN

Solicitó se ampare su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, se ordene a la EPS FAMISANAR que, “*...me dé respuesta de fondo a mi derecho de petición como lo ordena la constitución y la ley, determinado todos y cada uno de los puntos solicitados en el derecho de petición y aportando las pruebas en que sustenta su respuesta. Igualmente se me resuelva de fondo la situación planteada. Así como igualmente me garantice la prestación de los servicios de salud que correspondan a mi plan de salud, en lugar donde hoy vivo, ciudad de Anapoima-Cundinamarca.*”.

II. SINTESIS PROCESAL:

Por auto de 6 de septiembre de 2021, se admitió la acción y se ordenó notificar a la accionada y se le otorgó un plazo de un (1) día para que brindara una respuesta al amparo.

EPS FAMISANAR S.A.S.

Dio contestación a la acción constitucional, oponiéndose y solicitando se niegue por improcedente. Indicó que la accionante se encuentra afiliada en calidad de cotizante. Agregó que el derecho de petición presentado por la promotora fue *debidamente contestado y notificado*.

III CONSIDERACIONES

1.- LA ACCIÓN DE TUTELA

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela en consecuencia, es viable cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

2.- El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, es la garantía constitucional de toda persona “a (i) formular peticiones respetuosas, (ii) ante las autoridades o particulares, - organizaciones privadas o personas naturales, en los términos definidos por el Legislador; (iv) por motivo de interés general o particular, y a (iv) obtener pronta resolución. El marco jurídico de esta garantía se concentra, principalmente, en el artículo 23 de la Constitución Política y en la Ley 1437 de 2011, Título II, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015” (Sentencia T 058 de 2018).

Derecho fundamental de petición, cuyo núcleo comprende: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) la respuesta de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando se debe emitir en el término definido por la ley y de fondo, **no exige necesariamente una decisión favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra muy distinta, el derecho a lo pedido.** Al respecto la Corte señaló lo siguiente:

“Ahora bien, la obligación de resolver de fondo una solicitud no significa que la respuesta sea aquiescente con lo solicitado, sino el respeto por el ejercicio del derecho fundamental de petición, es decir, se debe emitir una respuesta clara, precisa, congruente, de fondo, sin que ello signifique necesariamente acceder a lo pretendido. Debe recordarse que es diferente el derecho de petición al derecho a lo pedido: “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado (...)”. Es decir, la entidad o particular al que se dirija la solicitud está en la obligación de resolver de fondo la solicitud, lo que no significa que deba acceder necesariamente a las pretensiones que se le realicen”. (Sentencia atrás citada)

3.- El derecho de petición ante particulares está regulado en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, de la siguiente manera:

“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley. (...)

Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario. (...)

Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes”.

4. El Decreto Legislativo 491 del **28 de marzo de 2020**, en su artículo 5 dispuso “*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. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*”.

5. En ese orden, formulada una petición, el mismo se rige por las reglas del derecho de petición atrás señaladas, de modo tal, que la autoridad o el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de treinta (30) días hábiles; peticiones de documentos y de información, veinte (20) días hábiles; y peticiones de consulta treinta y cinco (35) días hábiles.

6. CASO CONCRETO

En el caso bajo estudio, con la documental que milita dentro del expediente se encuentra acreditado que la promotora el **18 de agosto de 2021**, presentó una petición a la EPS accionada en donde solicitó “**a.** *Se me informé si el valor señalado es real y a que corresponde o si por el contrario corresponde a un cobro indebido* **b.** *En caso de ser verídico, quien debe efectuar el cobro y se señale el motivo legal, del porqué el mismo no se realizó oportunamente y se dejó avanzar a una suma de tan alto valor como el señalado* **c.** *En caso de ser cierto el cobro, se me señalé clara y específicamente la norma o disposición que determina ese cobro.* **d.** *Se me señalé en caso de ser efectivo dicho valor, si por ser el servicio de oxígeno, un elemento o medicamento indispensable, esencial y vital para mi existencia, peros además de ello continuo, mensual y permanente debidamente medicado, no debe ser cubierto por esa EPS más aún si es un medicamento esencial para mi salud y que por el estado de mi salud y de lo señalado claramente, no soy objeto de un estatus de sujeto de especial protección como lo determina la Constitución Política y la reiterada jurisprudencia y por ello exonerándome del pago correspondiente en caso de ser real el cobro.* **e.** *En caso de ser cierto el cobro que se insiste se realizó tan solo el 27 de julio de 2021, y a su vez de encontrarme dentro de lo señalado en el*

literal anterior solicito se me dé el paz y salvo correspondiente, y se informe a quien corresponda a efectos de seguir recibiendo los cobros referenciados, situación que me tiene en alta zozobra, preocupación, estrés ya que como se reitera nunca me dijeron de ese valor, como tampoco había recibido cobro mensual alguno. f. Si definitivamente se determina que el cobro es cierto y que no debe ser cubierto este medicamento vital por la EPS, como tampoco la exoneración referenciada, se me señale que debo hacer, ya que por mi situación de salud, mi situación económica al no tener la astronómica suma señalada y mi necesidad de la utilización del medicamento (oxígeno), vital por el EPOC que padezco lo requiero en forma mensual y permanente.”.

Con la demanda de tutela se aportó documento que da cuenta que dicha petición fue remitida el 18 de agosto de 2021, al correo electrónico servicioalcliente@famisanar.com.co.

Por su parte, la entidad accionada, en la contestación que hizo de la acción constitucional, informó que “*el derecho de petición radicado por la usuaria y denunciado como no respondido, **FUE DEBIDAMENTE CONTESTADO Y NOTIFICADO**, conforme se puede evidenciar en los documentos adjuntos e información indicada por la actora en su escrito tutelar, quien refiere ya tiene conocimiento del mismo.*”.

Revisada la respuesta brindada el **26 de agosto de 2021**, advierte el Despacho que en ella no se resuelve de fondo la solicitud. En efecto, en la aludida contestación la accionada apenas se dedicó a informarle a la promotora que “*Dando respuesta a su requerimiento se informa que todos los pacientes oxigenorequirientes que tengan equipos de oxígeno en la casa deben cancelar de forma mensual la cuota moderadora según sea su categoría de afiliación sin importar si es cotizante o beneficiario para el caso del usuario TRANSITO SANCHEZ CC 20102940 cotizante categoría B le corresponde una cuota moderadora de 14.000*”, sin que hubiese resuelto todos los cuestionamientos formulados.

En efecto, **nada se dijo** frente a la solicitud de que “a) *Se me informe si el valor señalado es real y a que corresponde* (Punto **a**); ii) “*quien debe efectuar el cobro y se señale el motivo legal, del porqué el mismo no se realizó oportunamente*” (punto **b**); iii) “*se me señaló clara y específicamente la norma o disposición que determina ese cobro*” (punto **c**); iv) “*Se me señaló en caso de ser efectivo dicho valor... no debe ser cubierto por esa EPS ... y por ello exonerándome del pago correspondiente*” (punto **d**); v) “*me dé el paz y salvo correspondiente, y se informe a quien corresponda a efectos de seguir recibiendo los cobros referenciados*” (punto **e**); y, vi) “*Si definitivamente se determina que el cobro es cierto y que no debe ser cubierto este medicamento vital por la EPS, como tampoco la exoneración referenciada, se me señale que debo*

hacer” (punto f). Ciertamente, en la respuesta brindada, la entidad convocada dejó de pronunciarse frente a lo anteriormente solicitado.

De esa forma se concluye que el derecho de petición de la entidad accionante no fue satisfecho. Por tal motivo, se amparará, ordenando a la accionada **EPS FAMISANAR S.A.S.**, que, en el término de 48 horas, contadas a partir de la notificación de este fallo, si no lo hubiere hecho, proceda a emitir respuesta, de forma clara, precisa y de fondo, y conforme lo antes expuesto, a la petición de la accionante de fecha 18 de agosto de 2021.

DECISION:

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: CONCEDER el amparo al derecho fundamental de petición reclamado por **TRÁNSITO SÁNCHEZ DE PINZÓN**, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la accionada **EPS FAMISANAR S.A.S.**, a través de su representante legal o quien haga sus veces, que en el término de 48 horas, contadas a partir del recibo de la comunicación del presente fallo, si no lo hubiere hecho, proceda a emitir respuesta, de forma clara, precisa y de fondo, y conforme las consideraciones expuestas en la parte motiva, a la petición de la accionante de fecha **18 de agosto de 2021**.

TERCERO: Notifíquese la presente decisión a los extremos de la acción por el medio más idóneo o expedito posible. **Entréguese copia de la presente providencia a la entidad accionada.**

CUARTO: Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISION. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE,



JUAN CARLOS FONSECA CRISTANCHO
JUEZ