



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO CUARENTA Y CINCO CIVIL DEL  
CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.**

[j45cctobt@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j45cctobt@cendoj.ramajudicial.gov.co)

Bogotá D.C., once (11) de noviembre de dos mil veinte

(2020)

**Rad:** 110014189035 20200071001  
**Accionante:** CAN 2005 S. EN C.  
**Accionada:** EPS FAMISANAR S.A.S.

Procede el despacho a resolver la impugnación presentada por la accionante en contra de fallo de primera instancia proferido el 5 de octubre de 2020 por el Juzgado Treinta y Cinco de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá, dentro de la acción de tutela de la referencia y previo el estudio de los siguientes,

### **I. ANTECEDENTES**

En síntesis, indicó la accionante que se le vulneró el derecho de petición con el proceder de la accionada, ya que presentó ante la misma derecho de petición el día 21 de julio de 2020 a fin de agendar la correspondiente reunión de conciliación, tendiente a depurar lo pertinente al estado de cartera entre las partes y proceder con la correspondiente liquidación del contrato estableciendo el monto de la cartera adeudada y la forma de pago, respecto de lo cual la accionada no ha dado respuesta; por tanto, solicitó se le ampare el derecho fundamental citado y se le ordene a la accionada pronunciarse sobre cada uno de los puntos que relacionó en su petición.

### **ACTUACIÓN SURTIDA**

1. Sometida al reparto la presente acción constitucional le correspondió su conocimiento al Juzgado Treinta y Cinco de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá, quien la admitió y dispuso la notificación de la accionada, instándola para que ejerciera su derecho de defensa y se pronunciara sobre los hechos que la fundamentan.

2. Dentro del término concedido, la entidad accionada solicitó se denegará el amparo toda vez que no se le ha notificado la petición que aduce la accionante formuló, en el correo que aparece registrado en Cámara de Comercio y no reporta radicación alguna en el PQR'S de FAMISANAR EPS, lo que conlleva a que se configure una carencia de objeto; que de todas maneras la acción resulta improcedente ya que no puede perseguir el reconocimiento y pago de prestaciones económicas, no se aprecia un perjuicio irremediable y la accionante cuenta con los mecanismos ordinarios para dirimir las cuestiones civiles o comerciales, por lo que se está en presencia de una inexistencia de vulneración de derechos fundamentales por parte de la autoridad accionada.

## II. LA SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

Mediante providencia adiada del 5 de octubre del año en curso, el Juzgado Treinta y Cinco de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá, profirió decisión de fondo en este asunto, negando el amparo constitucional reclamado bajo el argumento que no aparece demostrado que la accionante haya radicado la petición ante la entidad accionada lo que afecta la procedibilidad de la acción de tutela, pues sin haberse acreditado tal circunstancia no puede afirmarse vulneración en el proceder de la accionada.

## III. FUNDAMENTOS DE LA IMPUGNACIÓN

Inconforme con la decisión de primera instancia, la accionante, mediante comunicación electrónica presentada oportunamente, formuló impugnación a la decisión de primera instancia, bajo el argumento de que la accionante sí envió al correo de la accionada la petición que formuló conforme demuestra en los reportes de envío electrónico aportados dentro de la tutela, donde se acreditó el envío del mensaje y su anexo reclamatorio a las direcciones electrónicas dispuestas por la EPS accionada, a saber: [servicioalcliente@famisanar.com.co](mailto:servicioalcliente@famisanar.com.co), [dvergara@famisanar.com.co](mailto:dvergara@famisanar.com.co) y [cmedina@famisanar.com.co](mailto:cmedina@famisanar.com.co), según la copia de envío del mail con la solicitud efectuada, aportada como prueba, dirección electrónica que se encuentra dispuesta como canal de atención virtual de la EPS; además, dicho requerimiento le fue remitido a las funcionarias encargadas de la gestión de contratación de la EPS Diana Marcela Vergara Carvajal y Claudia Marcela Medina, por lo que considera que el fallo no se ajusta a la realidad y solicita se le ampare su derecho fundamental de petición.

## IV. CONSIDERACIONES

1. Mediante la carta constitucional de 1991, se determinó que la organización del Estado colombiano debía realizarse conforme a los principios de un Estado de Derecho, lo que implica que cada uno de las instituciones que lo componen deben estar sujetas a una serie de reglas procesales, que se encargan de crear y perfeccionar todo el ordenamiento jurídico; de esta manera se limita y controla el poder estatal con el fin de que los derechos de las asociados se protejan y puedan realizarse, dejando de ser imperativos categóricos para tomar vida en las relaciones materiales de la comunidad.

Una de las características fundamentales del Estado de Derecho, es que las actuaciones y procedimientos regulados deben sujetarse a lo dispuesto en los postulados legales.

Estos principios y derechos constitucionales irradian a todo el ordenamiento jurídico su espíritu garantista, que busca como fin último la protección y realización del individuo en el marco del Estado al que se encuentra asociado.

Uno de los mecanismos destinados a buscar la materialización de los principios que componen el Estado de Derecho es la Acción de Tutela

consagrada en el artículo 86 de la Constitución Nacional, como el instrumento idóneo para que toda persona logre la garantía y protección de sus derechos fundamentales cuando estos hayan sido vulnerados o sean amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular.

Por su parte el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991, reglamentario del artículo 86 de la Constitución Nacional, establece que el fallo que se dicte por el juzgado que adelantó el conocimiento de una Tutela, puede ser impugnado ante el superior por el Defensor del Pueblo, el solicitante, la autoridad pública o el representante del órgano correspondiente, lo anterior sin perjuicio de su cumplimiento inmediato.

2. De otro lado, el derecho fundamental de petición, concebido en el artículo 23 de la Constitución Política, dispone que “[t]oda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”.

A su turno, la Ley 1755 del 30 de junio 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”, en su artículo 14, señaló que “[s]alvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción (...)”. Sin embargo, en el párrafo de la mentada regla se establece una excepción, la cual consiste en que si eventualmente no es posible dar respuesta a la petición en dicho lapso, se informará tal circunstancia al interesado con exposición de los motivos y el plazo en que será resuelta, el cual no podrá ser mayor al doble del tiempo establecido inicialmente, sin perjuicio de lo que establezcan las leyes especiales.

En sentencia T-293 de 2015 la Corte Constitucional determinó “(...) que este derecho comporta las siguientes obligaciones correlativas para la autoridad que recibe la solicitud: (i) la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; (ii) la respuesta debe producirse dentro del plazo legalmente establecido y en caso de vacío normativo, dentro de un plazo razonable, que debe ser lo más corto posible;<sup>1</sup> (iii) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado; (iv) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder;<sup>2</sup> y (v) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.<sup>3</sup>”.

3. Descendiendo al caso concreto y revisada la documentación allegada por la accionante con el escrito de tutela, aunado a lo por ella expuesto en los fundamentos fácticos, se logra establecer que efectivamente la actora presentó ante el correo [dvergara@famisanar.com.co](mailto:dvergara@famisanar.com.co); [ivanpalaciosabogados@yahoo.com](mailto:ivanpalaciosabogados@yahoo.com); [atencionalusuariocan2005@gmail.com](mailto:atencionalusuariocan2005@gmail.com), el día 4 de junio una solicitud haciendo referencia a la terminación del contrato suscrito entre las partes (hecho sexto) y respecto del cual sostuvo no haber recibido ninguna alternativa de estudio para las mismas; así mismo aportó correo

---

<sup>1</sup> Sentencia T-481 de 1992; M.P. Jaime Sanín Greiffenstein.

<sup>2</sup> Sentencia T-219 de 2001, M.P. Fabio Morón Díaz.

<sup>3</sup> Sentencia T-249 de 2001; M.P. José Gregorio Hernández Galindo.

enviado nuevamente a los mismos destinatarios, entre otros, a Diana Marcela Vergara Carvajal e Iván Palacios fechado 20 de julio de 2020 y conforme lo sostuvo en el hecho séptimo del escrito de tutela contenía el derecho de petición que es objeto de análisis en esta acción, documentación esta y afirmaciones que no fueron desmentidas por la accionada cuando intervino en el trámite, simple y llanamente señaló que no había recibido notificación formal de esa petición al correo que aparece registrado en Cámara Comercio, pero no desconoció que esos funcionarios fuesen empleados de la entidad y que fuesen los encargados del tema de contratación, como lo sostuvo la demandante en tutela, de suerte que, no desvirtuó la información y manifestación que bajo juramento hizo la accionante y de ahí que lo por ella dicho goce de la presunción de veracidad, máxime cuando la accionada no desconoce que los correos a los que remitió el escrito no pertenezcan a los funcionarios o empleados de la misma.

4. Bajo la anterior perspectiva se tiene, que contrario a lo dicho por el juez de primera instancia, en el presente asunto la accionante sí probó, al menos formalmente, que presentó la petición ante la autoridad accionada y de ahí emerge la obligación de parte de la entidad de emitir una respuesta de fondo al planteamiento que efectuó la accionante, ya que independientemente de que trate de asuntos civiles o comerciales en razón al contrato que existió entre ellas, lo cierto es que dada la función que por ministerio de la ley tiene asignada, es decir, por tratarse de una entidad que presta un servicio de salud, no solo tiene el deber sino la obligación de atender todas y cada una de las peticiones que le planteen en torno a su labor, máxime si se tiene en cuenta que quien le elevó la petición no es una persona ajena a esa función sino que, conforme lo expuso en el escrito de tutela, le prestó un servicio para el desarrollo del objeto social de la accionada.

En este sentido, se tiene entonces que la sentencia de primera instancia deberá ser revocada para en su lugar amparar el derecho fundamental de petición invocado, pues no queda duda que la accionante debe emitir una respuesta de fondo a la petición que se le formuló, sin que de tal obligación esté eximida por el hecho de que aborde temas referidas con la relación contractual que existió entre las involucradas en el trámite, pues lo cierto es que, en cualquiera que fuere el sentido, habrá de emitirse contestación de fondo ante lo solicitado, por lo que se le ordenará que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación que se le realice del fallo, proceda a dar respuesta de fondo en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado y ser puesta la contestación en conocimiento de la peticionaria, respecto de la solicitud radicada el 21 de julio de 2020.

En virtud de los argumentos expuestos, el **JUZGADO CUARENTA Y CINCO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.**, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

#### IV. RESUELVE:

**PRIMERO: REVOCAR** el fallo de primera instancia, proferido por el Juzgado Treinta y Cinco de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá, el día 5 de octubre de 2020.

**SEGUNDO: TUTELAR**, en su lugar, el derecho fundamental de petición en favor de la accionante CAN 2005 S. EN C. y, en consecuencia, se ORDENA a FAMISANAR EPS que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación que se le realice del fallo, proceda a dar respuesta de fondo en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado y ser puesta la contestación en conocimiento de la peticionaria, respecto de la solicitud radicada el 21 de julio de 2020.

**TERCERO: NOTIFICAR** esta decisión por el medio más expedito a las partes y al Juez Constitucional de primera instancia. Déjese la constancia de rigor.

**CUARTO: ENVIAR** el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión. Déjense las constancias pertinentes.

**Notifíquese y cúmplase**

  
GLORIA CECILIA RAMOS MURCIA  
Jueza