

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE
CONTROL DE GARANTÍAS

Bogotá D.C., veintitrés (23) de agosto del dos mil veintidós (2022)

ACCIÓN DE TUTELA

Radicación: No. 2022-073
Accionante: Hernando Rodríguez Umaña
Accionado: Compensar EPS
Decisión: Concede - Tutela

ASUNTO

Resolver la acción de tutela instaurada por el ciudadano **Hernando Rodríguez Umaña**, quien obra en nombre propio, en contra de Compensar EPS, por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición consagrado en la Constitución Nacional.

FUNDAMENTOS FÁCTICOS

El actor, interpone acción de tutela indicando los siguientes hechos:

1. Que el día 13 de mayo de 2022 elevó petición a través de correo electrónico, en la cual solicitaba:

“...enviarme por esta vía copia completa de mi historia clínica, desde cuando empecé a cotizar en ese oligopolio, hasta la nota correspondiente a la consulta de ayer, jueves 12 de mayo de 2022, incluyendo el resultado de patología de la operación que me hicieron el año pasado en el negocio denominado Los Cobos Medical Center”.

2. Que hasta la fecha no ha recibido respuesta alguna a su solicitud.

PRETENSIONES

Solicita el accionante se tutelen en su favor, el derecho fundamental invocado y en consecuencia de ello se ordene a la empresa accionada:

“ordenar al(la) representante legal de Compensar EPS enviarme “...copia completa de mi historia clínica, desde cuando empecé a cotizar en ese oligopolio, hasta la nota correspondiente a la consulta de ayer, jueves 12 de mayo de 2022, incluyendo el resultado de patología de la operación que me hicieron el año pasado en el negocio denominado Los Cobos Medical Center”.

Radicación: No. 2022-023
Accionante: Conjunto Residencial Terrazas de Castilla IV – P.H.
Accionada: Salud Total E.P.S.
Decisión: No tutelar – Hecho Superado

RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA

Compensar EPS

La representante legal de la empresa en mención, informó al Juzgado que, entre el accionante y la empresa que representa actualmente se registra su afiliación como suspendido del plan de beneficios en salud PBS, que solicitó al área de PQR, para que indicara si el usuario había elevado alguna solicitud, sin que se identificara información de la solicitud en cuestión, por lo que considera que la acción de tutela no es mecanismo idóneo para presentar la solicitud aquí elevada.

Señala que de conformidad con la Ley anti tramites, el actor puede recibir copia de su historia clínica a través de medios electrónicos y para esto puede acudir a los canales que han sido dispuestos a través de la página web de la EPS, en caso de requerir la historia clínica en documento físico, el actor puede dirigirse a cualquier sede de compensar EPS y solicitarla, asumiendo el costo que genere la emisión de la misma.

Por lo anterior, considera que no ha vulnerado derecho fundamental alguno del actor y considera que se configura una causal de falta de legitimación en la causa por pasiva, por cuanto refiere que la historia clínica también se encuentra en custodia de las instituciones prestadoras del servicio de salud y es ante estas que también puede dirigir la solicitud en caso de requerirla, finalmente, solicita su desvinculación y que se declare la improcedencia de este amparo.

PRUEBAS

Con el escrito de tutela, el accionante allegó comprobante de envío de la petición radicada a la entidad con fecha 13 de mayo de 2022 y petición.

A su turno Compensar EPS, allegó poder, certificado de suspensión de afiliación y soportes de estado de cuenta.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

1. Competencia

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política, en concordancia con el Decreto 2591 de 1991 y decreto 1983 de 2017 que estipula reglas para efectuar el reparto, es competente este Despacho para resolver la solicitud de tutela.

Frente al factor territorial se puede inferir que el domicilio del accionante y la entidad accionada es Bogotá y en esta misma ciudad tienen ocurrencia los hechos fundamento de la solicitud de amparo.

2. Del *sub exámine*

El artículo 86 de la Carta Política señala que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento

Radicación: No. 2022-073
Accionante: Hernando Rodríguez Umaña
Accionado: Compensar EPS
Decisión: Concede - Tutela

preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, o de particulares en los casos expresamente señalados.

También establece dicha norma que la acción de tutela solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

El Derecho Fundamental de Petición

El artículo 23 de la Constitución Nacional establece que:

"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución..."

Disposición Constitucional que tiene desarrollo en el artículo 13 de la ley 1755 de disponer que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en esta ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. El Derecho objeto de estudio, es y ha sido ampliamente tratado por la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, entre otras por aquella en la que se expone que:

"... cuando una persona presenta peticiones respetuosas a la autoridad, ya sea en interés particular o general, obtiene el derecho a una pronta resolución de la misma, al tiempo que la autoridad a quien se dirige la petición contrae la obligación constitucional de responder en el término establecido por la ley. Por tanto, cuando la autoridad omite resolver la petición, vulnera el derecho amparado en el artículo 23 de la Carta Fundamental, cuyo núcleo esencial comprende una pronta resolución..."¹

Tal garantía abarca dos aspectos a saber: (i) la posibilidad de los ciudadanos de elevar respetuosas solicitudes y (ii) la obligación de la entidad o autoridad requerida, de responder en forma adecuada y oportuna; en ese sentido, la Corte Constitucional ha determinado sus componentes conceptuales básicos y mínimos, así:

"... comprende (i) la posibilidad efectiva y cierta de elevar peticiones respetuosas ante los diferentes entes del poder público, facultad que está garantizada por la correlativa obligación impuesta a las autoridades de (ii) dar trámite a la solicitud, sin que exista argumento alguno para negar su admisión o iniciar las diligencias para dar la respuesta². (iii) Proferir una respuesta oportuna, dentro de los términos legales establecidos en el ordenamiento jurídico. (iv) Resolver de fondo lo solicitado, cuestión que exige a la autoridad referirse de manera completa a los asuntos planteados, excluyendo de plano las respuestas evasivas y (v) comunicar prontamente lo decidido al peticionario, independientemente de que la respuesta sea positiva o negativa a sus pretensiones. Los anteriores

¹ Sentencia T – 096 del 27 de febrero de 1997. M.P. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz.

² Sentencias T – 944 de 199 y T – 259 de 2004.

Radicación: No. 2022-023
Accionante: Conjunto Residencial Terrazas de Castilla IV – P.H.
Accionada: Salud Total E.P.S.
Decisión: No tutelar – Hecho Superado

*critérios tienen como fundamento los principios de suficiencia, congruencia y efectividad del derecho de petición*³

Frente al contenido y alcance de este derecho, la jurisprudencia Constitucional ha desarrollado una clara línea, sintetizada en la sentencia T-511 de 2010 de la siguiente manera, dichos aspectos han sido reiterados por el alto tribunal Constitucional, en sentencia T-487 del 2017, siendo magistrado ponente el doctor Alberto Rojas Ríos, quien sostiene:

“La jurisprudencia de esta Corporación a definido los rasgos distintivos del derecho de petición en los siguientes términos:

- i) Se trata de un fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;*
- ii) Este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes a las autoridades públicas y a los particulares;*
- iii) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;*
- iv) La petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado;*
- v) La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible;*
- vi) La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita;*
- vii) Por regla general están vinculadas por este derecho las entidades estatales, y en algunos casos a los particulares;*
- viii) El silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición;*
- ix) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa;*
- x) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder*
- xi) Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”*

El derecho de petición ante particulares

El Decreto 01 de 1984, que contenía el Código Contencioso Administrativo derogado, no regulaba el ejercicio del derecho de petición ante particulares. Sin embargo, la jurisprudencia de la Corte Constitucional dispuso su procedencia, estableciendo un sistema de reglas aplicables en desarrollo de los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución Política. Dentro de esta perspectiva la Sentencia SU-166

³ Sentencia T-363, Magistrada Ponente Dra. CLARA INÉS VARGAS HERNÁNDEZ, 22 de abril de 2004.

Radicación: No. 2022-073
Accionante: Hernando Rodríguez Umaña
Accionado: Compensar EPS
Decisión: Concede - Tutela

de 1999 había dispuesto en dicho escenario, que la procedencia del derecho de petición ante particulares estaba regida por los siguientes elementos y reglas⁴:

1) *La Constitución de 1991 amplió el alcance del derecho fundamental de petición, pues este se predica respecto de la administración y de las organizaciones privadas, precisando que el ámbito de aplicación en estas últimas era limitado.*

2) *En el ejercicio del derecho de petición ante particulares, deben diferenciarse dos situaciones: (i) si la organización privada presta un servicio público o si por la función que desempeña adquiere el status de autoridad, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad pública⁵; y (ii) cuando el sujeto pasivo del derecho de petición es una organización que no actúa como autoridad, sólo opera cuando el Legislador lo haya reglamentado⁶. Por lo mismo, la posibilidad de ejercer el amparo de este derecho contra particulares, depende del ámbito y de las condiciones que señale el Legislador.*

3) *La extensión del derecho de petición a particulares que no actúan como autoridad, sólo es procedente cuando el derecho de petición sea el instrumento para garantizar otros derechos fundamentales, pues su ejercicio no puede implicar una intromisión en el fuero privado de quienes no exponen su actividad opera cuando el Legislador lo haya reglamentado de ejercer el amparo de este derecho contra particulares, depende del ámbito y de las condiciones que señale el Legislador al examen público⁷.*

Posteriormente la Corte Constitucional haría lugar a la procedencia del derecho de petición ante particulares, en aquellos casos en que exista una relación de subordinación o un estado de indefensión, como desarrollo de lo previsto para el ejercicio de la acción de tutela contra particulares, por el artículo 86 de la Constitución y el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.

El tema del derecho de petición ante particulares seguiría desarrollándose. Más recientemente y a modo de balance, la Sentencia T-268 de 2013 reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares en seis eventos⁸:

1) *Cuando los particulares son prestadores de un servicio público.*

2) *En los casos en que los particulares ejercen funciones públicas.*

3) *Cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés general.*

4) *En aquellos casos en los que la protección de otro derecho fundamental haga imperativa la respuesta.*

5) ***Cuando haya estado de indefensión o situación de subordinación frente al particular al que se le eleva la petición. (Negrilla fuera de texto)***

6) *Cuando el legislador autoriza la procedencia de la petición.*

⁴ Sentencia SU-166 de 1999 M.P. Alejandro Martínez Caballero, consideración jurídica No. 3

⁵ Sentencias T-134 de 1994 y T-105 de 1996. M.P. Vladimiro Naranjo Mesa; Sentencias T- 529 de 1995 y T-614 de 1995. M.P. Fabio Morón Díaz; Sentencia T-172 de 1993 M.P. José Gregorio Hernández Galindo

⁶ Sentencias T-507 de 1993. M.P. Alejandro Martínez Caballero; T-530 de 1995 M.P: Eduardo Cifuentes Muñoz; T-050 de 1995 M.P. Fabio Morón Díaz; T-118 de 1998 M.P. Hernando Herrera Vergara

⁷ Sentencia T-001 de 1998. M.P. Antonio Barrera Carbonell

⁸ Sentencia T-268 de 2013 M.P. Jorge Iván Palacio Palacio, consideración jurídica No. 3

Radicación: No. 2022-023
Accionante: Conjunto Residencial Terrazas de Castilla IV – P.H.
Accionada: Salud Total E.P.S.
Decisión: No tutelar – Hecho Superado

La regulación definitiva del derecho de petición ante particulares está contenida en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, que recogieron el sistema de reglas construido por la Corte Constitucional, 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.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

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 2°. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

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.

Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicaran en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.”

La Ley 1755 de 2015 es una ley estatutaria y por lo mismo, el proyecto de articulado fue sometido a control previo ante la Corte Constitucional, por medio de la Sentencia C-951 de 2014. El análisis de la Corte recogió la jurisprudencia sobre derecho de petición ante particulares ya referida en este fallo, afirmando desde el inciso primero del artículo 32 de la ley, que el ejercicio de ese derecho corresponde a las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que la petición puede ser presentada de modo verbal, escrito o por cualquier modo idóneo, y que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

Radicación: No. 2022-073
Accionante: Hernando Rodríguez Umaña
Accionado: Compensar EPS
Decisión: Concede - Tutela

Como precisión alrededor de los casos en que se alega la reserva de documentos, la Corte dijo que “fue voluntad del legislador que al derecho de petición ante particulares no le aplicaran las reglas de la insistencia en caso de reserva documental, en la medida en que este recurso es conocido por la jurisdicción de lo contencioso administrativo y no se estableció un procedimiento para ello, por cuanto ello hace parte de otras leyes que de manera especial regulan la materia⁹”

La Corte declaró la constitucionalidad del inciso tercero del artículo 32, que faculta a las entidades privadas a invocar la reserva de información, precisando que “el artículo 24 relativo a las reservas que se encuentran en el Capítulo II, se encuentra excluido del derecho de petición ante particulares”¹⁰, señalado además, que los particulares están habilitados para invocar las reservas contempladas en otras leyes que regulan la materia de manera especial, como pueden serlo la Ley Estatutaria de Habeas Data 1266 de 2008 y la Ley de Protección de Datos 1581 de 2012, entre otras normas.

Finalmente la Corte reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares, en los casos de indefensión y subordinación, en nombre de la eficacia horizontal de los derechos fundamentales ante particulares, como expresión del derecho a la igualdad, afirmando desde la Sentencia T-689 de 2013, que “En el plano de las relaciones privadas, la protección de los derechos fundamentales tiene una eficacia horizontal como una manifestación del principio de la igualdad, pues, precisamente ante las relaciones dispares que se sostienen en el ámbito social, sin la obligatoriedad de los derechos fundamentales entre particulares, la parte débil quedaría sometida sin más, a la voluntad de quien ejerce autoridad o tiene ventaja sobre ella, y desde el punto de vista material, equivale a decir que quienes se encuentran en estado de indefensión o subordinación tienen la posibilidad de asumir una verdadera defensa de sus intereses.”¹¹

PROBLEMA JURÍDICO

Procede el Despacho a determinar si **Compensar EPS**, vulneró el derecho fundamental de petición, consagrado en la Constitución Política del señor Hernando Rodríguez Umaña.

De conformidad con los anteriores postulados, procede el Despacho a analizar el caso objeto de estudio.

EL CASO OBJETO DE ESTUDIO

Obra en el expediente, que el día 13 de mayo de 2022 fue radicado un derecho de petición a la accionada Compensar EPS vía correo electrónico a las direcciones: atencionalcliente@compensarsalud.com, sccobaa@compensarsalud.com y gestionpqrs@compensarsalud.com:

⁹ Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria SÁCHICA Méndez

¹⁰ Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria SÁCHICA Méndez

¹¹ Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria SÁCHICA Méndez

Radicación: No. 2022-023
Accionante: Conjunto Residencial Terrazas de Castilla IV – P.H.
Accionada: Salud Total E.P.S.
Decisión: No tutelar – Hecho Superado

Copia de historia clínica

De: Hernando Rodríguez (rodriguez@yaho.com)
Para: atencionalcliente@compensarsalud.com; sccobaa@compensarsalud.com; gestionpqrs@compensarsalud.com
Fecha: viernes, 13 de mayo de 2022, 10:24 a. m. GMT-5

Señor/a

Representante Legal de Compensar EPS

Respetado/a Señor/a:

Le solicito comedidamente enviarme por esta vía **copia completa de mi historia clínica**, desde cuando empecé a cotizar en ese oligopolio, hasta la **nota correspondiente a la consulta de ayer**, jueves 12 de mayo de 2022, incluyendo el **resultado de patología de la operación** que me hicieron el año pasado en el negocio denominado *Los Cobos Medical Center* (¡guau!), el cual, según tengo entendido, es propiedad de ustedes, al menos en parte.

Fundamento esta petición en la Constitución, art. 23, y demás normas que ese oligopolio conoce y viola consuetudinariamente. De nuevo le pido el favor que conteste lo que se le pide, y no la habitual parrafada de cháchara burocrática de copiar-pegar que acostumbran, para que no contribuya usted a congestionar los despachos judiciales ¡otra vez!

Atentamente,

Hernando Rodríguez Umaña

C. C. 19252923

Tel. 313-2222143

Como respuesta de la presente acción de tutela, la parte accionada **Compensar EPS**, indicó:

1. Que revisadas sus bases de datos no existen comunicados o PQR'S presentados por el usuario.

El Despacho debe señalar que en el expediente el cual fue conocido por la parte accionada, obra constancia de envió del derecho de petición, el cual fue remitido a tres correos electrónicos diferentes de la entidad, la remisión del mismo se realizó el día 13 de mayo de 2022, asimismo, este despacho revisó la página web de la entidad y evidenció que solo hasta el 01 de agosto de 2022 se cambió la forma de presentar derechos de petición por medio de un aplicativo de radicación de PQRS:

Radical Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)– EPS Compensar Salud

Hemos cambiado nuestro formulario de radicación con el objetivo de poder atender con mayor calidad y oportunidad las solicitudes que son realizadas por usted, lo invitamos a conocer las mejoras realizadas:

- Documentos adjuntos: Podrá relacionar los documentos que considere, estos nos permiten obtener más información para la gestión de la solicitud que desea radicar ejemplo: ordenes, solicitudes, etc. El tamaño máximo debe ser de 3MB.
- Consultar PQRS: Podrá consultar el estado de las solicitudes realizadas a partir del 01-08-2021. (Aclaración: Solo aplica para nuevas solicitudes radicadas desde el 01-08-2021)

¡¡¡OJO REQUERIMIENTO

En la documental aportada por la parte accionada, se indica que el actor no ha radicado ningún tipo de solicitud ante la EPS, sin embargo, tampoco hace referencia a los correos electrónicos a los cuales consta fue remitida la petición, no se informa si estos corresponden o no a la entidad que representa, en ese sentido y conocida la petición, la EPS accionada debió informarle al actor cuales son los medios con los que cuenta para radicar solicitudes o para obtener copia de su historia clínica, pero no obra prueba de que esto haya sido así, mientras que se observa que hubo un cambio en la forma de radicación de solicitudes desde el 01 de agosto de 2022, no obstante, esto indica que desde el día 13 de mayo de 2022 el actor nunca recibió una respuesta a su solicitud, al menos indicando lo canales

Radicación: No. 2022-073
Accionante: Hernando Rodríguez Umaña
Accionado: Compensar EPS
Decisión: Concede - Tutela

de comunicación creados para tales solicitudes.

Por lo anterior, y dado que no se observa una respuesta al derecho de petición enviado a través de correo electrónico el día 13 de mayo de hogaño, ni el soporte de envío de la misma, considera este Estrado judicial, que de acuerdo a los lineamientos jurisprudenciales que rigen la materia, así como la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición, la respuesta que emita la **Compensar EPS, debe ser de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado por la parte accionante**; pero nada de lo anterior fue acreditado, pues, solo se señala por la accionada que no se identificó PQR's alguno radicado por el actor.

Por lo antes expuesto, es claro para el estrado judicial, que no se ha dado una respuesta de fondo a la solicitud elevada por el actor, es decir que, no se comprobó que haya sido resuelta, de fondo, ni dentro del término legalmente establecido para el derecho de petición en cuestión. Por lo anterior, se tutelaré el derecho fundamental de petición, invocado por Hernando Rodríguez Umaña, En consecuencia, se **ordenará** a el Representante Legal o quien haga sus veces de la empresa **Compensar EPS**, para que, en un término no superior a 48 horas, siguientes a partir de la notificación de la presente decisión, proceda a resolver íntegramente el derecho de petición del 13 de mayo de 2022, con relación a la remisión de la historia clínica solicitada.

Así mismo se deberá notificar bien sea de manera personal, o por correo certificado, al actor, en la dirección o correo electrónico que registre en el derecho de petición o en esta acción de tutela, de lo cual se deberá allegar fotocopia o soporte digital a este Despacho del cumplimiento de esta orden.

Del cumplimiento de esta decisión la empresa **Compensar EPS**, a través de su representante legal deberán informar al Juzgado, so pena de incurrir en las sanciones previstas en el artículo 52 del decreto 2591 de 1991.

OTRAS DETERMINACIONES

Llama la atención del Juzgado que la petición fue radicada el día 13 de mayo de 2022, y con ocasión de esta acción de tutela, la parte accionada informa que no evidencia ninguna solicitud de PQRs radicada por el actor, aun cuando existe soporte de radicación a tres correos electrónicos diferentes que no fueron negados por la EPS Compensar, desconociendo abiertamente, el derecho fundamental de petición y la normatividad contemplada en la Ley 1755 de 2015.

Por ello, se hará un llamado de atención a través del Representante Legal de la entidad accionada, para que en principio y en cumplimiento a lo establecido en el la Ley antes mencionada realice un llamado de atención, **a las personas encargadas de recibir y contestar los derechos de petición a través de los diferentes canales dispuestos por la empresa**, en particular de los derechos de petición radicados a los correos electrónicos antes mencionados y en dado caso que se haya cambiado el canal de radicación de PQRS se informe de manera masiva a todos los usuarios y afiliados del nuevo canal de radicación, asimismo, tengan en cuenta que, las peticiones deben resolverse dentro del término de ley,

Radicación: No. 2022-023
Accionante: Conjunto Residencial Terrazas de Castilla IV – P.H.
Accionada: Salud Total E.P.S.
Decisión: No tutelar – Hecho Superado

so pena de iniciar las investigaciones disciplinarias a que haya lugar, ilustrándoles de la importancia de dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, ya que se debe prestar mayor atención a las peticiones que allí se radiquen y las contesten en el término establecido para ello, pues omisiones como estas desconocen el derecho fundamental de petición y congestionan la administración de justicia.

Siendo necesario que se tomen los correctivos a que haya lugar, para evitar a futuro que situaciones así se continúen presentando, haciendo un llamado de atención del caso a la persona responsable de recibir y dar respuesta a las peticiones de sus clientes.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición invocado por **Hernando Rodríguez Umaña** en contra de la empresa **Compensar EPS**, en consecuencia **SE ORDENA** al representante legal o quien haga sus veces, para que, en un término no superior a 48 horas, siguientes a partir de la notificación de la presente decisión, proceda a resolver íntegramente el derecho de petición presentado por la parte accionante el día 13 de mayo de 2022. Así mismo, se deberá notificar bien sea, de manera personal, o por correo certificado, al peticionario en la dirección o correo electrónico que registre en el derecho de petición o en esta acción de tutela, de lo cual se deberá allegar fotocopia o prueba en medio digital a este Despacho del cumplimiento de esta orden.

SEGUNDO: HACER UN LLAMADO DE ATENCIÓN, al Representante Legal de la empresa **Compensar EPS**, para que la persona encargada de recibir y responder los derechos de petición, los resuelva de manera oportuna y de fondo y sean notificados dentro del término de ley establecido, asimismo, en caso de haber cambiado de canal de radicación de PQRS se informe de manera masiva a los usuarios y afiliados de su entidad, para así evitar desgastes innecesarios a la administración de justicia y tramites adicionales a los usuarios, conforme se expuso en la parte motiva de esta decisión

TERCERO: INFORMAR a la parte accionante y a la parte accionada que la presente decisión puede ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

CUARTO: ORDENAR que de no ser impugnada esta decisión sea remitida la actuación de copias, a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

QUINTO: ARCHIVAR el expediente, una vez la H. Corte Constitucional decida sobre su revisión, dejando las anotaciones de rigor.

Radicación: No. 2022-073
Accionante: Hernando Rodríguez Umaña
Accionado: Compensar EPS
Decisión: Concede - Tutela

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:
Omar Leonardo Beltran Castillo
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Penal 74 Control De Garantías
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: **85474ca877de893ef433fe54373b1ec39933afdede0d321faae68ab02294c5c0**

Documento generado en 23/08/2022 07:52:50 PM

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