



JUZGADO 40 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BOGOTÁ

Edificio Hernando Morales Molina

J40pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D.C., veinte de febrero de dos mil veinticinco

Acción Tutela: 11001418904020250012800

Se procede a resolver la acción de tutela formulada por Lina Bibiana Peña Cifuentes en contra de Medical Soft y/o Sievensoft Company S.A.S., por la presunta vulneración al derecho fundamental de petición.

ANTECEDENTES

1. Lina Bibiana Peña Cifuentes solicitó protección del derecho fundamental de petición para que se ordene a las convocadas Medical Soft y Sievensoft Company S.A.S., responder de fondo el requerimiento presentado el 23 de diciembre de 2024, relacionada con el funcionamiento y soporte del software medicalsoft.

Como sustento de su pedimento refirió que suscribió con las accionadas el “Contrato de Licencia de Uso de Programas de Software Aplicativo Medicalsoft”¹, aportó captura de pantalla donde consta el envío del documento en formato pdf denominado “derecho de petición...”² al correo electrónico gerencia@medicalsoft.ai el 23/12/2024 a las 5:52 p.m.

2. Mediante auto calendado 10 de febrero de 2025 se admitió a trámite la acción de tutela. En proveído del 14 de febrero de 2025 se vinculó a la sociedad Monaros S.A.

3. Medical Soft propuso ser desvinculada, toda vez que no tiene relación comercial ni contractual con la accionante, tampoco se encuentra vinculada con el producto o plataforma "MedicalSoftplus" o "Medicalsoft+", ni con el email "gerencia@medicalsoft.ai" puesto que está asociado con la plataforma en comento. Indicó que se trata de entidades diferentes Monaros SAS y Medical-Soft de Colombia S.A.S.

¹ (Software de Gestión para consultorios/clínicas) con la entidad MONAROS SAS como (LICENCIANTE) y Lina Bibiana Peña Cifuentes (USUARIO) - 002Anexos.pdf

² 002Anexos.pdf



4. Por su parte, Monaros S.A.S., afirmó que le ha brindado soporte técnico y capacitaciones de “MEDICALSOFT” a la accionante y su personal, aportó capturas de pantalla y un video que da constancia de las reuniones, tickets y conversaciones con la convocante, indicó que “[...] el error en la generación de los RIPS no es atribuible al software, sino a errores en el diligenciamiento de la información por parte de la accionante y su personal, lo cual es ajeno a la responsabilidad de MEDICALSOFT [...]”³.

CONSIDERACIONES

1. Conforme a lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política, a través de la acción de tutela, toda persona tiene derecho a reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción de cualquier autoridad o un particular, último caso, en los eventos previstos en el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.

2. Respecto al derecho de petición la Corte ha establecido que “[...] su núcleo esencial 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[...]”⁴.

3. Por su parte el artículo 32º de la Ley 1755 de 2015 prevé “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” a las que se les imparte el trámite de las solicitudes contra entidades públicas, contestación que debe ser clara, congruente, precisa y de fondo; además, debe notificarse en forma oportuna al peticionario, sin que ello implique una respuesta positiva a lo pedido⁵.

³ 021RespuestaMedicalSoft

⁴ Corte Constitucional. Sentencia C-007 de 2017.

⁵ Ley 1755 de 2015

LVCm



En ese sendero, resulta procedente interponer derechos de petición frente a: “[...] (i) organizaciones privadas -aunque no tengan personería jurídica- cuando se requiere para el ejercicio de un derecho fundamental; (ii) personas naturales, cuando exista una relación de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario y el derecho de petición se ejerza para la garantía de otro derecho fundamental; (iii) instituciones privadas por parte de usuarios y en las condiciones previstas en el artículo 33 de la citada ley [...]”⁶

4. En el asunto bajo análisis la accionante invoca como vulnerado su derecho fundamental de petición dado que no se ha brindado respuesta a la solicitud remitida al correo electrónico de la convocada⁷ el 23 de diciembre de 2024, en el que solicitó “[...] realizar de manera inmediata el arreglo pertinente al Software adquirido, con el fin de que se me permita subir los RIPS a la secretaria de Salud ... brinde una respuesta oportuna frente a los requerimientos que se han realizado pertinentes al fallo del Software y se brinde una solución de manera detallada a los mismos ... se realice un mantenimiento TOTAL al aplicativo [...]”⁸, la cual es procedente en virtud de la relación de indefensión en la que se encuentra la actora.

5. Destacado lo anterior, prontamente se advierte que la presente no está llamada a triunfar, teniendo en cuenta que, dentro del material obrante en el expediente, la sociedad Monaros S.A.S. aportó respuesta a los requerimientos de la accionante, en la que indicó que los errores en la generación de RIPS obedecen a datos equívocos referentes a la información registrada en la plataforma por parte de la accionante y su equipo, entonces proporcionó asistencia técnica “[...] incluso realizando correcciones manuales de datos para que estos puedan ser presentados, paciente por paciente [...]”⁹, allegó copia fílmica de la reunión llevada a cabo el 27/12/2024 en la que se abordaron temáticas referentes a las falencias presentadas con el software que fueron solucionadas; aportó con su escrito captura de las reuniones respecto al tema “RIPS”, envió de “txt” y las conversaciones sostenidas entre la promotora de la acción y Monaros SAS; adujo que atendió y resolvió las fallas en cuanto a “problemas de lentitud del sistema”. Misiva que fue puesta en conocimiento por el despacho a la dirección electrónica de la convocante – dralinantiage@gmail.com – con acuse de recibido el 17/02/2025 a las 3:33 PM tal y como consta en el archivo “025PoneEnConocimientoRespuestaMonaros.pdf”.

⁶ Corte Constitucional Sentencia T 317 del 2019 M.P. Diana Fajardo Rivera

⁷ gerencia@medicalsoft.ai

⁸ 002Anexos.pdf

⁹ 021RespuestaMedicalSoft.pdf
LVCM



6. De lo anterior se extrae que se respetó la garantía fundamental invocada, al haberse abordado de fondo y de manera completa lo peticionado, con lo que se acataron los parámetros jurisprudenciales desarrollados en casos como el que está bajo análisis, respecto de lo cual debe recordarse que tal prerrogativa se satisface con la respuesta de mérito, lo que implica, estrictamente a quien se dirija la solicitud se pronuncie “[...] de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado. Esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado [...]”¹⁰.

7. Así las cosas dado que en la actualidad no existe vulneración o amenaza a los derechos fundamentales del accionante, el resguardo reclamado ha perdido su razón de ser, por carencia actual del objeto y, en consecuencia, el amparo solicitado será negado.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado 40 de Pequeñas Causas y Múltiples de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR el amparo reclamado por Lina Bibiana Peña Cifuentes, conforme a la parte motiva de este fallo.

SEGUNDO: COMUNICAR la presente decisión a las partes por el medio más eficaz.

TERCERO: REMITIR las diligencias a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si este fallo no fuere impugnado.

Notifíquese.

MARÍA PAULA ORTEGA DIMAS

JUEZ

Firmado Por:

Maria Paula Ortega Dimas

¹⁰ T-667 de 2011. En el mismo sentido: T-735 de 2010, T-479 de 2010, T-508 de 2007, T-1130 de 2008, T-435 de 2007, T-274 de 2007, T-694 de 2006 y T-586 de 2006
LVCM



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Juez
Juzgado Pequeñas Causas
Juzgado 040 Pequeñas Causas Y Competencia Múltiple
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: **ae4db7328ea08af9539bb073d98d8bc366d5be6d6048a28cde1b59b426934f84**
Documento generado en 20/02/2025 04:02:24 PM

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