

Bogotá D.C. 23 de diciembre de 2024

Señores

MEDICAL SOFT Y/O SIEVENSOFT COMPANY S.A.S

E. S. D.

Asunto: Derecho de petición de interés particular

LINA BIBIANA PEÑA CIFUENTES, mayor de edad, domiciliada y residente en la ciudad de Bogotá D.C, identificada con la cédula de ciudadanía No. 52.690.369, actuando en mi propio nombre y representación y con fundamento en el Derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política Nacional, ley 1755 del 2015. Artículo 5º y subsiguientes, así como el Código Contencioso Administrativo, en forma respetuosa presento ante ustedes derecho de petición de interés particular con fundamento en los siguientes:

I. HECHOS

PRIMERO: Desde hace más de un año, firme CONTRATO DE LICENCIA DE USO DE PROGRAMAS DEL SOFTWARE APlicATIVO DENOMINADO MEDICALSOFT (Software de Gestión para consultorios/clínicas) con la entidad MONAROS SAS como (LICENCIANTE) y Lina Bibiana Peña Cifuentes (USUARIO) con el fin de otorgar o conceder una licencia de uso exclusivo al USUARIO.

SEGUNDO: El software mencionado anteriormente, cumple con unas características, las cuales comprenden:

1. Licencia Vitalicia Business
2. Usuarios administrativos Ilimitados
3. Espacio Ilimitado en la nube
4. Historias Clínicas Personalizables
5. Agenda virtual integrada con whatsapp y GoogleCalender
6. Confirmaciones, alertas, recordatorios, notificaciones vía WHATSAPP y correos
7. Récipe médico Electrónico
8. Consentimientos con firma Electronic
9. Incapacidades, Cie 10 y Reportes de Ley
10. Suit Administrativa-Contable
11. Registro de Pacientes con Código QR
12. Encuestas de satisfacción
13. Reportes Personalizables
14. Respaldos Automatizados
15. Adaptado a dispositivos móviles
16. Dictado de voz para médicos
17. Soporte técnico vitalicio vía WhatsApp 60 horas de soporte técnico personalizado
18. Telemedicina Ilimitada adaptada a la ley Portal Pacientes con pasarela de pago

Entre otras propias de su objeto como software.

TERCERO: Teniendo en cuenta lo anterior mencionado, es claro que la licencia obtenida con la entidad aquí accionada, comprende características esenciales para el buen funcionamiento del Software, sin embargo, he venido presentando un problema frente a la carga de archivos de los RIPS ya que al momento de cargarlos a la página, esta arroja un error en donde indica “No se encuentran las estructuras de USUARIOS (US) y/o FACTURACIÓN (AF), o le hace falta una estructura de atención, por favor elimine los archivos e intente cargar nuevamente” y esto afecta de manera directa y grave en mi área laboral, por fallo directo del software de Gestión para consultorios/clínicas.

CUARTO: En razón a lo anterior, me he comunicado con la entidad Medical Softplus en diversas ocasiones por medio de WhatsApp, sin que haya recibido solución al problema expuesto, si bien es cierto recibo respuesta, me indican que “van a solucionar el problema”, que “el ingeniero lo está revisando”, que “realizaran reporte de lo sucedido para solucionar” pero verdaderamente no le han dado solución a mi problema, se limitan a indicar que lo están revisando, se da la espera oportuna y días después recibo la misma respuesta.

QUINTO: Es de menester aclarar que en el contrato se indica lo siguiente “y si el requerimiento es catalogado como importante el tiempo máximo de espera es de 72 horas” como tiempo máximo a la atención de requerimientos que se realicen al soporte técnico del Software, ahora bien, hace 8 meses he realizado el reporte de la problemática sobre los RIPS, a lo cual no me han otorgado ningún tipo de solución, teniendo en cuenta los distintos requerimientos que se han realizado, presentando un claro incumplimiento frente al CONTRATO DE LICENCIA DE USO DE PROGRAMAS DEL SOFTWARE APlicativo DENOMINADO MEDICALSOFT.

SEXTO: Ahora bien, dentro del objeto del contrato, encontramos en su ítem 1.2 Módulos Licenciados: Las licencias de uso del software aplicativo que el LICENCIANTE otorga al USUARIO comprenden los módulos que se detallan en el manual de usuario y técnico del sistema según detalles en su cotización, en el manual de usuario se evidencia la Lista de RIPS para usuarios en Colombia como en el caso concreto está sucediendo, es claro que los RIPS se encuentran dentro del objeto del contrato y hasta la fecha no ha podido ser utilizado.

SÉPTIMO: Es claro que, como USUARIO del software contratado, tengo derecho al uso del programa en su totalidad y al buen funcionamiento del mismo, así como a una optima respuesta por parte del equipo técnico de MEDICAL SOFT, lo cuál a la fecha no ha sido posible.

OCTAVO: A la fecha no se ha dado solución al problema expuesto, en consecuencia, hace más de 8 meses no he podido subir RIPS Secretaría Distrital de Salud lo que afecta de manera grave mi entorno laboral y a lo que da una clara evidencia de incumplimiento contractual por parte del equipo de MEDICAL SOFT.

NOVENO: Ahora bien, se realiza un pago para el mantenimiento del Software, el cuál no se encuentra incluido en el contrato, se realiza de manera adicional con el fin de un uso optimo del aplicativo, sin embargo, aun realizando este pago, el sistema es completamente lento, no resulta funcional para las necesidades diarias que debe cumplir tal como se indica en el CONTRATO DE LICENCIA DE USO DE PROGRAMAS DEL SOFTWARE APlicativo DENOMINADO MEDICALSOFT.

DÉCIMO: En dado caso de no acceder a las peticiones siguientes, informo tomare las acciones legales pertinentes en los términos del contrato firmado.

II. PETICIONES

PRIMERO: Solicito esta entidad se sirva a 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 sin ningún tipo de problema alguno generado por el mal funcionamiento de este Software.

SEGUNDO: Se 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.

TERCERO: Se realice un mantenimiento TOTAL al aplicativo de manera INMEDIATA ya que, como se indicó anteriormente, este fue cancelado en su totalidad de manera adicional y a la fecha no tenemos una mejora eficiente por parte del equipo MEDICAL SOFT frente al equipo, este es lento, no carga de manera eficiente aun cuando se utiliza en distintos equipos, en los CUPS las pestañas no despliegan y demás fallos que tiene el aplicativo lo cual genera una afectación diaria frente al manejo del mencionado aplicativo.

TERCERO: Solicito a esta entidad, en caso de no ser competente para resolver la totalidad de las peticiones, se sirva, conforme lo estipulado en la ley 1437 de 2011 modificada por la ley estatutaria 1755 de 2015 articulo 21, remitir la presente comunicación a la entidad competente dentro de los cinco (5) días siguientes.

IV. PRUEBAS

1. CONTRATO DE LICENCIA DE USO DE PROGRAMAS DEL SOFTWARE APLICATIVO DENOMINADO MEDICALSOFT.
2. Distintos requerimientos realizados por medio de WhatsApp
3. Manual de Usuario.
4. Evidencia del error al subir los RIPS.

V. FUNDAMENTOS DE LAS PETICIONES

SOBRE EL DERECHO DE PETICIÓN

El Derecho de Petición es un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 la Constitución Política de Colombia, y en la ley 1755 de 2015. Articulo 5 y subsiguientes del código administrativo y de lo contencioso administrativo, por tal razón, me encuentro en pleno derecho para presentar esta petición a la entidad SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD, y recibir una respuesta de manera clara, precisa y acorde con lo solicitado, con un pronunciamiento completo y detallado sobre todos Y cada uno de los asuntos indicados en la petición. so pena de vulnerar un derecho fundamental de petición.

La corte constitucional en sentencia T 230 de 2020 se refirió al derecho de petición y manifestó “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.” Esta garantía ha sido denominada derecho fundamental de petición, con el cual se promueve un canal de diálogo entre los administrados y la administración, “cuya fluidez y eficacia constituye una exigencia impostergable para los ordenamientos organizados bajo la insignia del Estado Democrático de Derecho”. De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, esta garantía tiene dos componentes esenciales: **(i) la posibilidad de formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y como correlativo a ello, (ii) la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado.** Con fundamento en ello, su núcleo esencial se circscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y a la notificación de la decisión al peticionario”

Negrilla fuera de texto

La corte constitucional en sentencia T-377 de 2000 y Sentencia T-249 de 2001 reiterada por las sentencias T-1046 de 2004, T-180a de 2010, T-691 de 2010, T- 161 de 2011, entre otras se ha referido al alcance y ejercicio del derecho de petición, trazando algunas reglas básicas sobre la procedencia y efectividad de esa garantía fundamental. Así, ha establecido los presupuestos mínimos que determinan el ámbito de su protección constitucional y ha definido sus rasgos distintivos en los siguientes términos:

- (i) se trata de un derecho 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 respetuosas ante 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 respuesta debe cumplir con estos requisitos: a) debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado; y b) debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.**
- (v) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud.
- (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

Se concluye entonces, que el derecho de petición consagra de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere “una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses”.

Negrillas fuera de texto

En concordancia con lo mencionado es evidente que la entidad BANCO AGRARIO DE COLOMBIA debe dar respuesta en los términos que mediante reiterada jurisprudencia ha establecido la corte constitución. En igual sentido es indispensable que esta entidad de cumplimiento a los terminos que impone la ley 1755 de 2015, máxime cuando esta petición versa sobre solicitud de documentos.

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. **Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria**, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Negrilla fuera de texto

. NOTIFICACIONES

Dirección: Calle 117 # 6 a 60 cons 607

Email: dralinaantiage@gmail.com

Celular: 3115923924

~~Devisados~~

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Lina Peña".

LINA PEÑA
C.C. No 52.690.369 de Bogotá D.C.

Bogotá D.C. 23 de diciembre de 2024

Señores

MEDICAL SOFT Y/O SIEVENSOFT COMPANY S.A.S

E. S. D.

Asunto: Derecho de petición de interés particular

LINA BIBIANA PEÑA CIFUENTES, mayor de edad, domiciliada y residente en la ciudad de Bogotá D.C, identificada con la cédula de ciudadanía No. 52.690.369, actuando en mi propio nombre y representación y con fundamento en el Derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política Nacional, ley 1755 del 2015. Artículo 5º y subsiguientes, así como el Código Contencioso Administrativo, en forma respetuosa presento ante ustedes derecho de petición de interés particular con fundamento en los siguientes:

I. HECHOS

PRIMERO: Desde hace más de un año, firme CONTRATO DE LICENCIA DE USO DE PROGRAMAS DEL SOFTWARE APlicATIVO DENOMINADO MEDICALSOFT (Software de Gestión para consultorios/clínicas) con la entidad MONAROS SAS como (LICENCIANTE) y Lina Bibiana Peña Cifuentes (USUARIO) con el fin de otorgar o conceder una licencia de uso exclusivo al USUARIO.

SEGUNDO: El software mencionado anteriormente, cumple con unas características, las cuales comprenden:

1. Licencia Vitalicia Business
2. Usuarios administrativos Ilimitados
3. Espacio Ilimitado en la nube
4. Historias Clínicas Personalizables
5. Agenda virtual integrada con whatsapp y GoogleCalender
6. Confirmaciones, alertas, recordatorios, notificaciones vía WHATSAPP y correos
7. Récipe médico Electrónico
8. Consentimientos con firma Electronic
9. Incapacidades, Cie 10 y Reportes de Ley
10. Suit Administrativa-Contable
11. Registro de Pacientes con Código QR
12. Encuestas de satisfacción
13. Reportes Personalizables
14. Respaldos Automatizados
15. Adaptado a dispositivos móviles
16. Dictado de voz para médicos
17. Soporte técnico vitalicio vía WhatsApp 60 horas de soporte técnico personalizado
18. Telemedicina Ilimitada adaptada a la ley Portal Pacientes con pasarela de pago

Entre otras propias de su objeto como software.

TERCERO: Teniendo en cuenta lo anterior mencionado, es claro que la licencia obtenida con la entidad aquí accionada, comprende características esenciales para el buen funcionamiento del Software, sin embargo, he venido presentando un problema frente a la carga de archivos de los RIPS ya que al momento de cargarlos a la página, esta arroja un error en donde indica “No se encuentran las estructuras de USUARIOS (US) y/o FACTURACIÓN (AF), o le hace falta una estructura de atención, por favor elimine los archivos e intente cargar nuevamente” y esto afecta de manera directa y grave en mi área laboral, por fallo directo del software de Gestión para consultorios/clínicas.

CUARTO: En razón a lo anterior, me he comunicado con la entidad Medical Softplus en diversas ocasiones por medio de WhatsApp, sin que haya recibido solución al problema expuesto, si bien es cierto recibo respuesta, me indican que “van a solucionar el problema”, que “el ingeniero lo está revisando”, que “realizaran reporte de lo sucedido para solucionar” pero verdaderamente no le han dado solución a mi problema, se limitan a indicar que lo están revisando, se da la espera oportuna y días después recibo la misma respuesta.

QUINTO: Es de menester aclarar que en el contrato se indica lo siguiente “y si el requerimiento es catalogado como importante el tiempo máximo de espera es de 72 horas” como tiempo máximo a la atención de requerimientos que se realicen al soporte técnico del Software, ahora bien, hace 8 meses he realizado el reporte de la problemática sobre los RIPS, a lo cual no me han otorgado ningún tipo de solución, teniendo en cuenta los distintos requerimientos que se han realizado, presentando un claro incumplimiento frente al CONTRATO DE LICENCIA DE USO DE PROGRAMAS DEL SOFTWARE APlicativo DENOMINADO MEDICALSOFT.

SEXTO: Ahora bien, dentro del objeto del contrato, encontramos en su ítem 1.2 Módulos Licenciados: Las licencias de uso del software aplicativo que el LICENCIANTE otorga al USUARIO comprenden los módulos que se detallan en el manual de usuario y técnico del sistema según detalles en su cotización, en el manual de usuario se evidencia la Lista de RIPS para usuarios en Colombia como en el caso concreto está sucediendo, es claro que los RIPS se encuentran dentro del objeto del contrato y hasta la fecha no ha podido ser utilizado.

SÉPTIMO: Es claro que, como USUARIO del software contratado, tengo derecho al uso del programa en su totalidad y al buen funcionamiento del mismo, así como a una optima respuesta por parte del equipo técnico de MEDICAL SOFT, lo cuál a la fecha no ha sido posible.

OCTAVO: A la fecha no se ha dado solución al problema expuesto, en consecuencia, hace más de 8 meses no he podido subir RIPS Secretaría Distrital de Salud lo que afecta de manera grave mi entorno laboral y a lo que da una clara evidencia de incumplimiento contractual por parte del equipo de MEDICAL SOFT.

NOVENO: Ahora bien, se realiza un pago para el mantenimiento del Software, el cuál no se encuentra incluido en el contrato, se realiza de manera adicional con el fin de un uso optimo del aplicativo, sin embargo, aun realizando este pago, el sistema es completamente lento, no resulta funcional para las necesidades diarias que debe cumplir tal como se indica en el CONTRATO DE LICENCIA DE USO DE PROGRAMAS DEL SOFTWARE APlicativo DENOMINADO MEDICALSOFT.

DÉCIMO: En dado caso de no acceder a las peticiones siguientes, informo tomare las acciones legales pertinentes en los términos del contrato firmado.

II. PETICIONES

PRIMERO: Solicito esta entidad se sirva a 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 sin ningún tipo de problema alguno generado por el mal funcionamiento de este Software.

SEGUNDO: Se 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.

TERCERO: Se realice un mantenimiento TOTAL al aplicativo de manera INMEDIATA ya que, como se indicó anteriormente, este fue cancelado en su totalidad de manera adicional y a la fecha no tenemos una mejora eficiente por parte del equipo MEDICAL SOFT frente al equipo, este es lento, no carga de manera eficiente aun cuando se utiliza en distintos equipos, en los CUPS las pestañas no despliegan y demás fallos que tiene el aplicativo lo cual genera una afectación diaria frente al manejo del mencionado aplicativo.

TERCERO: Solicito a esta entidad, en caso de no ser competente para resolver la totalidad de las peticiones, se sirva, conforme lo estipulado en la ley 1437 de 2011 modificada por la ley estatutaria 1755 de 2015 articulo 21, remitir la presente comunicación a la entidad competente dentro de los cinco (5) días siguientes.

IV. PRUEBAS

1. CONTRATO DE LICENCIA DE USO DE PROGRAMAS DEL SOFTWARE APLICATIVO DENOMINADO MEDICALSOFT.
2. Distintos requerimientos realizados por medio de WhatsApp
3. Manual de Usuario.
4. Evidencia del error al subir los RIPS.

V. FUNDAMENTOS DE LAS PETICIONES

SOBRE EL DERECHO DE PETICIÓN

El Derecho de Petición es un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 la Constitución Política de Colombia, y en la ley 1755 de 2015. Articulo 5 y subsiguientes del código administrativo y de lo contencioso administrativo, por tal razón, me encuentro en pleno derecho para presentar esta petición a la entidad SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD, y recibir una respuesta de manera clara, precisa y acorde con lo solicitado, con un pronunciamiento completo y detallado sobre todos Y cada uno de los asuntos indicados en la petición. so pena de vulnerar un derecho fundamental de petición.

La corte constitucional en sentencia T 230 de 2020 se refirió al derecho de petición y manifestó “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.” Esta garantía ha sido denominada derecho fundamental de petición, con el cual se promueve un canal de diálogo entre los administrados y la administración, “cuya fluidez y eficacia constituye una exigencia impostergable para los ordenamientos organizados bajo la insignia del Estado Democrático de Derecho”. De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, esta garantía tiene dos componentes esenciales: **(i) la posibilidad de formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y como correlativo a ello, (ii) la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado.** Con fundamento en ello, su núcleo esencial se circscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y a la notificación de la decisión al peticionario”

Negrilla fuera de texto

La corte constitucional en sentencia T-377 de 2000 y Sentencia T-249 de 2001 reiterada por las sentencias T-1046 de 2004, T-180a de 2010, T-691 de 2010, T- 161 de 2011, entre otras se ha referido al alcance y ejercicio del derecho de petición, trazando algunas reglas básicas sobre la procedencia y efectividad de esa garantía fundamental. Así, ha establecido los presupuestos mínimos que determinan el ámbito de su protección constitucional y ha definido sus rasgos distintivos en los siguientes términos:

- (i) se trata de un derecho 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 respetuosas ante 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 respuesta debe cumplir con estos requisitos: a) debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado; y b) debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.**
- (v) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud.
- (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

Se concluye entonces, que el derecho de petición consagra de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere “una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses”.

Negrillas fuera de texto

En concordancia con lo mencionado es evidente que la entidad BANCO AGRARIO DE COLOMBIA debe dar respuesta en los términos que mediante reiterada jurisprudencia ha establecido la corte constitución. En igual sentido es indispensable que esta entidad de cumplimiento a los terminos que impone la ley 1755 de 2015, máxime cuando esta petición versa sobre solicitud de documentos.

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. **Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria**, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Negrilla fuera de texto

. NOTIFICACIONES

Dirección:

Email:

Celular:

De ustedes

Cordialmente,

LINA PEÑA
C.C. No 52.690.369 de Bogotá D.C.