



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

---

FALLO DE TUTELA

Accionante: MARIA TEODOLINDA FONSECA.

Accionados: DENTIX COLOMBIA S.A.S.

Radicado: 200014003007-2022-00770-00.

Valledupar, 29 de noviembre de 2022.

**ASUNTO A TRATAR**

Se decide la acción de tutela presentada por MARIA TEODOLINDA FONSECA C.C. 23.437.339 en contra de la DENTIX COLOMBIA S.A.S. para la protección de sus derechos fundamentales al derecho petición, debido proceso y a la vida y salud oral.

**HECHOS:**

Las circunstancias fácticas que dieron origen a la presente acción de tutela pueden resumirse tal como se enuncia a continuación:

Manifiesta la accionante que el día 11 de octubre de 2017, suscribió un contrato de prestación de servicios odontológicos con DENTIX COLOMBIA S.A.S. sucursal de Valledupar., que previo a contratar los servicios de DENTIX COLOMBIA S.A.S se le diagnostica las siguientes patologías: Tratamiento de conducto, Unirradicular 22, Núcleos 22 prótesis metálica removibles 21, 31, retratamiento endodoncia, multirradiculares, 38, 48, provisionales 22, 38, 48, corona metal cerámica 22, 38, 48, y un alargamiento coronal (por pieza).

Manifiesta que el diagnóstico fue cotizado por Dentix Colombia S.A.S y aceptados por ella mediante presupuesto No. 4550 por valor de \$ Seis Millones Quinientos Mil (6.500.000) pesos y con garantía de 5 años. Por lo tanto, formalizan contrato con la firma de su esposo QEPD quien cancelo el tratamiento en su totalidad mediante crédito a cuotas fijas con la entidad financiera Colpatria, el tratamiento fue realizado tal cual lo acordado, e inicia a partir del 1 de octubre del año 2017. las coronas y prótesis fueron realizadas en conjunto, en principio le realizaron la corona del diente mandíbula superior, no obstante, con esta iniciaron los padecimientos. En el trabajo que hicieron le dejaron una corona que tenía en el diente maxilar superior al lado de donde hicieron la corona, cuando entregaron la corona y la prótesis, esa corona que habían dejado se rompió al sacar la raíz, entonces añaden un diente, pero era muy evidente la enmendadura y se veía muy mal estéticamente.

No obstante, la accionante se retira con ese trabajo mal hecho y regresa meses después de la realización de dicho procedimiento en el 2018, con la corona partida y sin dos dientes de dicha prótesis, evidentemente por la mala postura o por los posibles materiales de mala calidad utilizados. Por lo que empezó una larga e incómoda lucha con DENTIX COLOMBIA S.A.S para que subsanara el error cometido al realizarle mal dicho procedimiento.

Fue entonces, a través de múltiples quejas, citas, valoraciones por los especialistas y diagnósticos médicos que concluyeron que la prótesis tenía que repetirse y remplazarse por otra, a lo que la accionante accede, y se le repite el trabajo superior haciendo la claridad que la prótesis solo tiene apoyo en los extremos (cordales). adelante no tiene en que apoyarse y que cuando muerde con facilidad se le cae o se le mueve.

El 14 de febrero de 2022 en nueva oportunidad acude por urgencias por dolor e inflamación en la zona del diente 38 parte (inferior), diente que se encontraba dentro del trabajo odontológico realizado, en la que se observa absceso periodontal con Fistula. Y se detalla a través de una radiografía ordenada por **Dentix "Una línea de fractura por lo que se indica exodoncia y nueva prótesis metálica inferior"**, lo que quiere decir que el trabajo que se habla realizado en la parte inferior también presentaba problemas y es el especialista de la clínica quien evidencia y solicita nuevamente el cambio y se envía con el Sub director. En conversaciones con el sub director y posterior al diagnóstico anterior le asignan Cita con un rehabilitar sin embargo le cancelaron dos citas en las fechas 16, 28, de febrero del 2022 y solo hasta el 1 de marzo del mismo año se le agenda cita con el rehabilitar el Dr. José Luis Rodríguez Mendoza.

Manifiesta el Rehabilitador en su historia clínica que la paciente refiere "dolor en el diente número 37 y que su corona presenta movilidad", se le toma la radiografía panorámica para definir y se observa fractura extensa y para esto se recomienda exodoncia en zona 37, no obstante, cabe aclarar que esta lectura se denota un error gramatical con respecto a la zona del diente, toda vez que se trata del diente

#38 y no del #37 como manifiestan en la historia clínica. No se tiene certeza si el error fue inducido para dilatar más adelante la garantía o involuntariamente sucedió al

momento de transcribir.

Por lo que el pasado 30 de agosto después de no aguantar más los dolores e inflamaciones producto de su fractura, agenda valoración con la Doctora Ruby Sofia Rodríguez Rodríguez Endodoncista de Dentix, quien ratifica diagnóstico del Dr. Jairson Arick Villarizar Pérez, quien indica que el diente fracturado es el 38 y no 37 y observa "Molar #38 con corona adaptada con movilidad grado III. actualmente sintomática, en x diagnóstica se observa zona radiopaca con compromiso cameral. conductos obturados, ligero ensanchamiento del ligamento periodontal. pérdida ósea vertical por m, línea radiolúcida a nivel del tercio cervical radicular por m con pronóstico malo.

Aduce la actora que después de múltiples conversaciones con las subdirectoras, médicos, rehabilitador, endodoncista y personal administrativo de Dentix decida darle formalidad a su petición con respecto a que su tratamiento aún se encuentra en garantía y habían pasado más de 6 meses de su diagnóstico y aun no se le daba solución a su problema. Fue entonces que presento derecho de petición formal el pasado 15 de julio del 2022, solicitando el cumplimiento de la garantía y el cumplimiento efectivo de la póliza para la mejoría de su salud y adicionalmente remitir a la junta medica su caso, de no cumplirse las anteriores la devolución de su dinero.

Dentix responde el 8 de agosto manifestando que desde el mes de febrero no acude a cita médica, (lo cual es falso), esto se puede constatar con la historia clínica aportada, así mismo responde aduciendo que para poder validar el caso debe realizarse estudio clínico completo y ser remitido al departamento médico con el fin de determinar conductas a seguir con su tratamiento (situación que se hizo con anterioridad, ya que se le hicieron Rx Y panorámicas). Por lo que la accionante solicita el 6 de octubre del 2022 historia clínica completa, concepto del rehabilitador del endodoncista y fotocopia de placa del diente afectado. Y de su verificación de su estado de salud y efectividad de la garantía y póliza.

No obstante, lo anterior, **Dentix** contesta mediante correo electrónico y esto se da porque la paciente acude personalmente a las instalaciones y le responden de una manera que no es clara de fondo y congruente a su petición, manifestando en una línea: **NO APROBADO TRATAMIENTO DE 38 NO REALIZADO EN DENTIX**. A lo que nos encontramos en total desacuerdo ya que no existe una justificación a la respuesta, lo que se evidencia es la inobservancia por parte de la accionada en no responder y dilatar la garantía aduciendo que ese trabajo no fue realizado por ello lo cual es una falacia ya que existe material probatorio suficiente para demostrar que la actora si se hizo ese trabajo con la demandada.

Es preciso aclarar que mi mandante no solo se encuentra padeciendo de este diagnóstico, son además es paciente con trastorno Bipolar sufre de ansiedad y depresión, es hipertensa y su hipertensión es general mente emocional lo que el estrés y situaciones de frustración como el caso que nos atañe produce que se le altere, adicionalmente es de la tercera edad. la entidad acusada ha desconocido el principio de congruencia y del numeral 3º del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, que faculta al consumidor para elegir la modalidad en que sus prerrogativas pueden ser reparadas, esto es, mediante el cumplimiento del contrato o la devolución del precio pagado, sin embargo, la accionada dejo de lado la devolución de dinero y le ha insistido a su contradictora que le realizara el "tratamiento odontológico" con la reparación y/o cambio de prótesis. Con este actuar inhumano e irresponsable por parte de la demandada, no solo se le está vulnerando los derechos fundamentales antes anotados. sino a la no contestación del derecho de petición de manera clara, congruente y de fondo a su petición, adicionalmente es preciso recordar que es una paciente con trastorno Bipolar por tanto se ejercita esta acción de tutela para evitar un perjuicio irremediable.

### **PRETENSIONES**

Con fundamento en los hechos relacionados, solicitala señora, MARIA TEODOLINDA FONSECA identificada con Cédula de Ciudadanía No. 23.437.339, se tutelen su derecho fundamental al derecho petición, debido proceso y a la vida y salud oral, vulnerado por DENTIX COLOMBIA S.A.S, por lo tanto, se ordene a dicha entidad:

Que se ordene a DENTIX COLOMBIA S.A.S a que responda de forma clara, de fondo y congruente a su petición de cumplimiento de la garantía y efectividad de la póliza del tratamiento realizado #38 y que se realice la repetición de la prótesis y trabajo realizado en la parte superior (#38), toda vez que se encuentra fracturada y repetición de la prótesis dental afectada en el menor tiempo posible.

Que se fijen fechas y un nuevo presupuesto para iniciar el tratamiento y repetición de la prótesis dental afectada en el menor tiempo posible.

## **PRUEBAS**

Por parte del actor: **MARIA TEODOLINDA FONSECA.**

1. Copia de historias clínicas de especialistas Dentix Colombia S.A.S
2. Presupuesto y cotización de trabajo realizado por Dentix Colombia S.A.S
3. Derecho de petición presentados por la actora.
4. Respuestas incongruentes de Dentix Colombia S.A.S
5. Historia clínica de la actora bipolaridad trastornos de ansiedad y depresión, etc.

Por parte de la entidad accionada: **DENTIX COLOMBIA S.A.S.**

1. Certificado de Existencia y Representación Legal.
2. Historia clínica
3. Respuesta a la petición del paciente de fecha 06 de octubre de 2022.
4. Constancia de respuesta enviada al correo.

## **TRAMITE SURTIDO POR EL JUZGADO**

Por auto del Quince (15) de noviembre de dos mil veintidós (2022), se admitió la solicitud de tutela, se notificó a la entidad accionada, para que rindan un informe en relación a los hechos narrados por la accionante y allegue las pruebas que pretendan hacer valer.

### **COMPETENCIA**

Este Despacho es competente para conocer de esta acción según lo preceptuado en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991.

### **CONSIDERACIONES**

#### **PROBLEMA JURÍDICO**

Teniendo en cuenta los antecedentes planteados, se tiene que el problema jurídico que le compete resolver a este despacho, se circunscribe a determinar 1. Si DENTIX COLOMBIA S.A.S Ha vulnerado el derecho fundamental al derecho petición, debido proceso y a la vida y salud oral de la accionante, al omitir dar una respuesta a la solicitud radicada 15 de julio de 2022, por la accionante

2. Si la acción de tutela resulta procedente para reclamar el cumplimiento la garantía y efectividad de la póliza del tratamiento realizado #38 y como consecuencia se realice la repetición de la prótesis y trabajo realizado en la parte superior (#38) al encontrarse fracturada y en mal estado y se ordene fijar fecha y un nuevo presupuesto para iniciar el tratamiento y repetición de la prótesis dental afectada 2) En el evento de ser procedente determinar si la accionada DENTIX COLOMBIA S.A.S, ha vulnerado o no el derecho fundamental de petición de la actora MARIA TEODOLINDA FONSECA C.C. 23.437.339.

#### **SOLUCIÓN**

La respuesta que viene al problema jurídico 1. La respuesta que viene a ese problema jurídico, es la de conceder la protección tutelar reclamada por el accionante para su derecho fundamental de petición, toda vez que revisado el expediente, no aparece acreditado que esta haya comunicado a la accionante dicha respuesta, lo cual acarrea la vulneración del derecho de petición de fecha 15° de julio de 2022.

La respuesta que viene al problema jurídico 2. Es que la acción de tutela no es procedente para obtener el cumplimiento de la garantía y efectividad de la póliza del tratamiento médico contratado con la accionada), toda vez que no se encuentra acreditado un perjuicio irremediable ya que el legislador ha previsto otras acciones legales específicas con el fin de que las personas soliciten el cumplimiento de sus derechos, acudiendo ante la jurisdicción ordinaria civil.

### **CONSIDERACIONES NORMATIVAS Y JURISPRUDENCIALES**

#### **PROCEDENCIA DE LA ACCION DE TUTELA FRENTE A CONTROVERSIA CONTRACTUALES.**

*De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 86 de la Constitución Política la tutela es un mecanismo residual y subsidiario de protección de los derechos fundamentales vulnerados por la actuación de una autoridad pública, o en circunstancias especiales por los particulares. Es decir que procede para aquellos casos en que no existe otra vía de protección judicial, o cuando a pesar de que exista alguna, el amparo constitucional se requiere para evitar un perjuicio irremediable, en cuyo caso la tutela se concede en forma provisional o transitoria mientras el interesado acude al proceso judicial respectivo.*

*Esta acción tiene un carácter subsidiario, puesto que está condicionada a que no exista otro medio de defensa judicial para evitar la trasgresión de los derechos fundamentales, a menos que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. En efecto, la acción de tutela es un mecanismo extraordinario, excepcional y residual, que no puede ser visto como una vía judicial adicional o paralela que pueda sustituir a las vías judiciales ordinarias. Es por ello, que la acción de tutela no puede ser entendida como una instancia idónea para tramitar y decidir conflictos de rango legal, pues con este propósito, el legislador dispuso los medios y recursos judiciales adecuados, así como las autoridades y jueces competentes.*

*Por eso, en numerosas oportunidades la acción de tutela ha sido considerada improcedente para debatir asuntos de naturaleza contractual, por tratarse de controversias que se derivan de acuerdos privados celebrados por las partes, que en principio, deberían ser resueltos mediante acciones ordinarias de carácter civil, comercial o contencioso dependiendo del caso particular. Al respecto, la Corte Constitucional en sentencia T-594 de 1992, dijo: “las diferencias surgidas entre las partes con ocasión o por causa de un contrato no constituyen materia que pueda someterse al estudio y decisión del juez por vía de tutela ya que, por definición, ella está excluida en tales casos, toda vez que quien se considere vulnerado o amenazado en sus derechos goza de otro medio judicial para su defensa: el aplicable al contrato respectivo según su naturaleza y de conformidad con las reglas de competencia establecidas por la ley”. (Ver además sentencia T-160 de 2010)*

*De todas maneras, cuando la disputa de carácter contractual se origina en un contrato de seguros, y se encuentran en juego garantías y derechos fundamentales, no se puede excluir prima facie la procedencia de la acción de tutela, pues en tal caso corresponderá al juez constitucional apreciar la naturaleza de la amenaza o vulneración de los derechos y decidir si existen o no medio ordinarios de defensa judicial que tengan la eficacia del mecanismo constitucional en cada caso particular, teniendo en cuenta de todas maneras la garantía constitucional que ampara las personas en estado de vulnerabilidad, la situación económica de cada demandante y que se mantenga incólume el mínimo vital de todas formas, tal como se indicó en sentencia T-830 de 2014 y T-007 de 2015. Lo que significa que la solicitud de amparo en tales casos será procedente en forma excepcional si el juez de tutela advierte la ineficacia de los medios ordinarios de defensa judicial para proteger los derechos presuntamente vulnerados; y en todo caso, será procedente si existe certeza sobre la ocurrencia de un perjuicio irremediable.*

#### **DEL DERECHO DE PETICIÓN.**

Con relación al derecho de petición la corte constitucional ha sido enfática en resaltar que cuando se trata de proteger el derecho de petición, el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo. Por tal motivo, quien encuentre que la debida resolución a su derecho de petición no fue producida o comunicada dentro de los términos que la ley señala, esto es, que se quebrantó su garantía fundamental, puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional.

El derecho de petición lo encontramos contemplado en la Constitución Política en su Art. 23 como aquel mecanismo a que “Toda 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.”

De igual forma el TÍTULO II CAPÍTULO I de la Ley 1755 de 2015, por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se 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 completa y de fondo sobre la misma, y que toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

En concordancia con dichos preceptos la jurisprudencia constitucional ha sido reiterativa en manifestar que el derecho de petición, está reconocido como un derecho fundamental de aplicación inmediata, que puede ser ejercido por las personas cuando quiera que estén interesadas en presentar peticiones respetuosas a las diferentes entidades públicas, o a los particulares en determinados eventos, y que el mismo se materializa cuando la autoridad requerida, o el particular en los eventos en que procede, emite respuesta a lo pedido, i) respetando el término previsto para tal efecto; ii) de fondo, esto es, que resuelva la cuestión, sea de manera favorable o desfavorable a los intereses del peticionario; iii) en forma congruente frente a la petición elevada; y, iv) comunicándole tal contestación al solicitante.

#### **ALCANCE DE LA RESPUESTA PARA ENTENDER QUE EL DERECHO DEL PETICIONARIO ESTÁ PLENAMENTE SATISFECHO.**

Frente a ello, resulta pertinente citar el pronunciamiento de la Corte Constitucional en Sentencia T- 077 del 2018, en la que se indicó lo siguiente:

“En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas” (negrita fuera del texto original)

La doctrina constitucional del hecho superado por carencia de objeto al momento de decidir la acción de tutela. Sobre este particular, resulta pertinente traer a colación la sentencia T- 146 del 2 de marzo de 2012, con ponencia del Magistrado JORGE IGNACIO PRETELT CHALJUB, en la cual se desarrolla la figura de la carencia de objeto de las acciones de tutela, puntualizando lo siguiente:

“Esta Corporación ha considerado que cuando hay carencia de objeto, la protección a través de la tutela pierde sentido y, en consecuencia, el juez de tutela queda imposibilitado para emitir orden alguna de protección del derecho fundamental invocado.<sup>1</sup> En la Sentencia T-988/02, la Corte manifestó que“(…) si la situación de hecho que origina la violación o la amenaza ya ha sido superada en el sentido de que la pretensión erigida en defensa del derecho conculcado está siendo satisfecha, la acción de tutela pierde eficacia y por lo tanto razón de ser. En este orden de ideas, se ha entendido que la decisión del juez de tutela carece de objeto cuando en el momento de proferirla, se encuentra que la situación expuesta en la demanda, que había dado lugar a que el supuesto afectado intentara la acción, ha cesado, desapareciendo así toda posibilidad de amenaza o daño a los derechos fundamentales. De este modo, se entiende por hecho superado la situación que se presenta cuando, durante el trámite de la acción de tutela o de su revisión en esta Corte, sobreviene la ocurrencia de hechos que demuestran que la vulneración de los derechos fundamentales, en principio informada a través de la instauración de la acción de tutela, ha cesado.

#### **LA DOCTRINA CONSTITUCIONAL DEL HECHO SUPERADO POR CARENCIA DE OBJETO AL MOMENTO DE DECIDIR LA ACCIÓN DE TUTELA.**

Sobre este particular, resulta pertinente traer a colación la sentencia T- 146 del 2 de marzo de 2012, con ponencia del Magistrado **JORGE IGNACIO PRETELT CHALJUB**, en la cual se desarrolla la figura de la carencia de objeto de las acciones de tutela, puntualizando lo siguiente:

*“Esta Corporación ha considerado que cuando hay carencia de objeto, la protección a través de la tutela pierde sentido y, en consecuencia, el juez de tutela queda imposibilitado para emitir orden alguna de protección del derecho fundamental invocado.<sup>1</sup>*

*En la Sentencia T-988/02, la Corte manifestó que “(…) si la situación de hecho que origina la violación o la amenaza ya ha sido superada en el sentido de que la pretensión erigida en defensa del derecho conculcado está siendo satisfecha, la acción de tutela pierde eficacia y por lo tanto razón de ser.*

*En este orden de ideas, se ha entendido que la decisión del juez de tutela carece de objeto cuando en el momento de proferirla, se encuentra que la situación expuesta en la demanda, que había dado lugar a que el supuesto afectado intentara la acción, ha cesado, desapareciendo así toda posibilidad de amenaza o daño a los derechos fundamentales.*

*De este modo, se entiende por hecho superado la situación que se presenta cuando, durante el trámite de la acción de tutela o de su revisión en esta Corte, sobreviene la ocurrencia de hechos que demuestran que la vulneración de los derechos fundamentales, en principio informada a través de la instauración de la acción de tutela, ha cesado.<sup>2</sup>”*

#### **Derecho a la salud oral.**

4.1.6.1. El Acuerdo 029 de 2011 establece como exclusiones del Plan Obligatorio de Salud, “tratamientos de periodoncia, ortodoncia, implantología, dispositivos protésicos en cavidad oral y blanqueamiento dental en la atención odontológica, diferentes a los descritos en el presente Acuerdo”<sup>261</sup>.

<sup>1</sup> Ver sentencias T-1100/04, T-093 de 2005, T-137 de 2005, T-753 de 2005, T-760 de 2005, T-780 de 2005, T-096 de 2006, T-442 de 2006, T-431 de 2007

<sup>2</sup> Sentencia T-1130 de 2008, M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra

Con respecto a tratamientos, cirugías, correcciones y rehabilitación de la salud oral esta Corporación ha sostenido que en ciertos eventos, aun cuando se encuentran excluidos del POS, pueden ser amparados mediante la acción de tutela, cuando se encuentren encaminados a recuperar el estado de salud oral del paciente y le permitan restablecer la vida digna y la integridad física, es decir, siempre y cuando cumplan con los presupuestos establecidos para inaplicar las disposiciones del Plan Obligatorio de Salud.

4.1.6.2. La jurisprudencia constitucional en ocasiones ha relacionado los procedimientos médicos estéticos con el concepto de “*vida digna*”, para amparar en fallos de tutela aquellos que buscan “*aminorar un sufrimiento o facilitar un mejor modo de vida*”, aun cuando legalmente estos tratamientos o procedimientos médicos se encuentren excluidos del POS, según las circunstancias de cada caso y necesidades de cada paciente<sup>[27]</sup>. De este modo, las entidades promotoras de salud deben analizar, en cada caso, si el tratamiento médico prescrito puede ser funcional así tenga una mejoría de carácter estético, pues éstas tienen la capacidad técnica y científica para evaluar qué tipo de tratamiento se requiere para restablecer la salud y evitar dolor o traumas y así mejorar la calidad de vida y la integridad física del paciente<sup>[28]</sup>.

4.1.6.3. En este sentido, la sentencia T-1276 de 2001 conoció la acción de tutela interpuesta por un señor, que había sufrido un accidente de tránsito por lo cual perdió 11 dientes del maxilar inferior. Consideró esta Corporación:

En relación con el asunto sub exámine observa la Sala, que si bien la vida misma del demandante no está en juego, su salud e integridad personal eventualmente pueden resultar afectadas, por la ausencia de las piezas dentales de su maxilar inferior sin que pueda predicarse un carácter simplemente estético de tal reclamación, pues se evidencia que la carencia de los mismos, compromete aspectos funcionales de su aparato masticatorio y que además el suministro de la prótesis maxilar fue recomendado por especialistas adscritos a la entidad accionada.<sup>[29]</sup>

Igualmente, la sentencia T-543 de 2003, en el que la Corte estudió un caso de una persona diagnosticada con periodontitis crónica y pérdida ósea a quien la EPS se negaba a suministrar el servicio requerido porque la remisión a periodoncia esta excluida del POS. En esta ocasión señaló esta Corporación:

“La sentencia de instancia negó la tutela por considerar que no se afectaba la vida y la salud de la accionante, argumento que esta Corporación no comparte. La periodontitis es una enfermedad que afecta la estructura ósea, dificulta la masticación, compromete la estabilidad de los dientes, y causa dolor en las mandíbulas, por lo que si bien la vida misma no esta en juego, la salud y la integridad personal de quien lo padece sí se ven afectadas ante el compromiso de aspectos funcionales de su aparato masticatorio y de la posibilidad de infección en otros órganos de la persona”.<sup>[30]</sup>

Si bien en estos dos casos se negó el amparo de los derechos fundamentales invocados, la razón de la decisión se basó en la ausencia de material probatorio para verificar la incapacidad económica de los accionantes para sufragar el costo de los tratamientos prescritos, esto es, prótesis de boca. No obstante, reconocieron la importancia funcional de los dientes y con ello de los tratamientos odontológicos, pues en ciertos casos, la ausencia de los mismos pone en riesgo derechos de rango constitucional, como la vida digna, la integridad persona y la salud.

**4.1.6.4. Posteriormente, en sentencia T-1059 de 2006 la Sala Novena de Revisión decidió tutelar los derechos fundamentales de una señora que padecía un tipo de cáncer que le generaba el aflojamiento de los dientes y a quien le habían prescrito la práctica de un tratamiento odontológico especializado de periodoncia. Se consideró en dicha oportunidad que la prestación de un servicio médico para tratar una patología base como el cáncer debe igualmente incorporar integralmente aquellos tratamientos requeridos por el paciente para recuperar y conservar la integridad de los pacientes, en cumplimiento del principio de integralidad que rige el sistema general de seguridad social.**

4.1.6.5. Por su parte, en la sentencia T-402 de 2009 la Sala Sexta revisó un caso de una señora de 46 años de edad con diagnóstico de “*Eritema Gingival Encías Endematizadas*”, razón por la cual el médico tratante había prescrito un tratamiento de rehabilitación oral excluido del POS, lo que motivó a la EPS a negar la prestación del servicio. En esta oportunidad, la Sala decidió tutelar el derecho a la salud de la paciente, recalando que aun cuando los tratamientos o procedimientos de reestablecimiento de la salud oral son No POS, cuando se logra verificar que en el caso concreto la falta del suministro de un tratamiento odontológico compromete la integridad personal, la salud o la vida en condiciones dignas de un paciente y responden a la necesidad de solucionar problemas funcionales procede la acción de tutela para ordenar el suministro del servicio<sup>[31]</sup>.

4.1.6.6. En la sentencia T-046 de 2012, se analizó el caso de una señora diagnosticada de periodontitis crónica moderada, requiera una rehabilitación oral completa y la EPS accionada había negado el suministro del tratamiento en cuestión. Consideró la Corte en esta oportunidad, tutelar los derechos fundamentales a la salud y la vida digna de la accionante y ordenó el tratamiento de rehabilitación integral prescrito por el médico tratante.

Estimó la Sala que la atención médica debe ser prestada de manera integral y cuando sea requerido de manera necesaria, además decidió que se vulnera el derecho a la salud y la vida digna, cuando se niega un tratamiento que permite alimentarse de manera normal y restablecer una función orgánica del cuerpo que permite tener una mejor calidad de vida, al tiempo que permite recuperar la autoestima del paciente.

4.1.7. Por lo tanto, la jurisprudencia constitucional ha protegido el derecho a la salud y la vida digna cuando las entidades promotoras de salud niegan los servicios, medicamentos o procedimientos excluidos del Plan Obligatorio de Salud, pero que se requieren con necesidad, para restablecer una función orgánica del cuerpo.

4.1.8. Por último, es necesario recordar la jurisprudencia constitucional respecto a la carga de la prueba, ha reiterado esta Corporación que cuando una persona interpone una acción de tutela y argumenta la ausencia de recursos económicos para sufragar los gastos que implica un tratamiento o procedimiento médico, *“le corresponde a la parte demandada controvertir y probar lo contrario, so pena de que con la mera afirmación del actor se tenga por acreditada dicha incapacidad. Lo cual es así por cuanto en esta hipótesis el dicho del extremo demandante constituye una negación indefinida que es imposible de probar por quien la aduce, corriendo entonces la carga de la prueba en cabeza del extremo demandado cuando quiera desvirtuar tal afirmación”*<sup>3</sup>.

## CASO CONCRETO

En el caso que hoy ocupa la atención del despacho, se tiene que la accionante MARIA TEODOLINDA FONSECA presenta acción de tutela en contra DENTIX COLOMBIA S.A.S, en razón que presuntamente se le está violando sus derechos al derecho petición, debido proceso y a la vida y salud oral. Así mismo se observa que su petición va encaminada a obtener el cumplimiento de la garantía y efectividad de la póliza del tratamiento médico contratado con la accionada y que posteriormente se la repetición de la prótesis y trabajo realizado en la parte superior (#38) al encontrarse fracturada y en mal estado y se ordene fijar fecha y un nuevo presupuesto para iniciar el tratamiento y repetición de la prótesis dental afectada , y se le de respuesta a la petición por ella radicada el 15 de julio de 2022.

### Condiciones de procedibilidad de acción de tutela

#### Legitimación por activa

Se tiene que la señora MARIA TEODOLINDA FONSECA, está legitimado para la presente acción constitucional de tutela conforme a lo previsto en el Decreto 2591 de 1991 y el artículo 86 de la Constitución Política que establece que, toda persona que considere que sus derechos fundamentales han sido vulnerados o se encuentran amenazados, podrá interponer acción de tutela.

#### Legitimación por pasiva

Ahora bien, con relación a quien va dirigida la acción de tutela, el artículo 13 del Decreto 2591 de 1991 expresa que: *“Se dirigirá contra la autoridad pública o el representante del órgano que presuntamente violó o amenazó el derecho fundamental (...)”*.

En lo que tiene que ver con la legitimación por pasiva, el citado artículo 86 constitucional, señala en su quinto inciso que la acción de tutela será procedente contra particulares (i) si estos están encargados de la prestación de servicios públicos; (ii) si su conducta afecta grave y directamente el interés colectivo; o (iii) respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión. Además, advierte que la *“Ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión”*, mandato que se concretó con el Decreto 2591 de 1991, que en su artículo 42 regula nueve supuestos en los que se puede interponer una acción de tutela contra particulares.

En tal sentido, el accionante consideró que los derechos fundamentales invocados se encuentran siendo vulnerados por DENTIX COLOMBIA S.A.S, por ser la entidad llamada a darle una respuesta al derecho de petición radicado por la accionante el 15 de julio de 2022 y por haber suscrito el contrato de prestación de servicios odontológicos con la accionante el día 11 de octubre 2017.

<sup>3</sup> T- 563 de 2013

## **Inmediatez**

Con relación a la eficacia de la acción de tutela la Corte Constitucional ha señalado que la misma debe ejercitarse dentro de un término razonable que permita la protección inmediata del derecho fundamental presuntamente trasgredido o amenazado, contrario sensu, “el amparo constitucional podría resultar inocuo y, a su vez, desproporcionado frente a la finalidad que persigue, que no es otra que la protección actual, inmediata y efectiva de los derechos fundamentales.”

En el presente asunto se advierte el cumplimiento del requisito de inmediatez toda vez que entre la presunta vulneración de los derechos fundamentales invocados por el accionante transcurrió un término razonable atendiendo que entre la presentación del reclamo y la interposición de la tutela ha transcurrido un tiempo razonable.

## **Subsidiariedad**

La acción de tutela es un mecanismo de defensa constitucional preferente y sumario, consagrado por el artículo 86 de la Constitución Política, para que toda persona pueda reclamar ante los jueces, en cualquier momento y lugar, la protección inmediata de sus derechos fundamentales cuando quiera que estos resulten amenazados o vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares que presten un servicio público y respecto de los cuales el afectado se encuentre en circunstancias de subordinación o indefensión.

Acción que resulta procedente siempre y cuando no exista otro medio judicial de defensa para lograr la satisfacción o reparación del derecho coartado o puesto en peligro, de tal manera que no ha sido instituida para suplantar los procedimientos ordinarios ni para invadir la órbita de competencia de otras jurisdicciones.

Adicionalmente el principio de subsidiariedad, contenido en el inciso 3º del artículo 86 de la Constitución Política, implica que, por regla general, la acción de tutela no procede cuando el afectado dispone de otro medio de defensa judicial para la protección de sus derechos fundamentales como sería el de petición.

La Constitución define la acción de tutela como un mecanismo subsidiario a los demás medios de defensa judicial, los cuales son los instrumentos preferentes para que las personas puedan solicitar la protección de sus derechos, tal y como se establece en el artículo 86 de la Constitución<sup>4</sup>, y en los artículos 6º y 8º<sup>5</sup> del Decreto 2591 de 1991. Así, se podrá hacer uso del amparo constitucional cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial o si existiendo, es utilizado como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Ahora bien, tratándose de controversias relacionadas con contratos los cuales se encuentran garantizados por una póliza de seguros, esta Corporación ha sostenido que dichos conflictos, en principio, deben ser resueltos ante la jurisdicción ordinaria civil, en tanto el Legislador previó la posibilidad de acudir a varias clases de procesos como lo es un proceso verbal sumario de responsabilidad civil contractual bien sea de mínima, menor o mayor cuantía para solucionar la controversias que se surten con el incumplimiento del contrato de prestación de servicios odontológicos suscrito por las partes, los cuales se encuentran previstos en el Código General del Proceso y dependen del tipo de controversia originada en la relación de aseguramiento<sup>6</sup>.

---

<sup>4</sup> El artículo 86 de la Constitución Política, en su inciso 3 establece que la acción de tutela “*solo 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*”

<sup>5</sup> El Decreto 2591 de 1991, en el inciso primero de su artículo 6º establece que la acción de tutela no procederá cuando “*existan otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. La existencia de dichos medios será apreciada en concreto, en cuanto a su eficacia, atendiendo las circunstancias en que se encuentre el solicitante*”. Posteriormente, el inciso 1º del artículo 8º de la misma norma precisa que “[*a]ún cuando el afectado disponga de otro medio de defensa judicial, la acción de tutela procederá cuando se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable // En el caso del inciso anterior, el juez señalará expresamente en la sentencia que su orden permanecerá vigente sólo durante el término que la autoridad judicial competente utilice para decidir de fondo sobre la acción instaurada por el afectado.*”

<sup>6</sup> Sobre las vías adecuadas para dirimir las controversias surgidas con ocasión del contrato de seguro, en la Sentencia T-442 de 2015. M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez, se determinó que: “*los medios judiciales adecuados para tramitar las controversias que puedan originarse con ocasión de un contrato de seguros, son esencialmente los procesos declarativos que, en el contexto del Código General del Proceso, incluirían el verbal o el verbal sumario, según la cuantía (artículos 368 a 385, así como 390 a 394, y 398 del Código General del Proceso) o el proceso ejecutivo (artículo 422 ibídem) en los casos descritos en el artículo 1053 del Código de Comercio*”.

La Corte ha considerado que la procedencia de la acción de tutela, para resolver asuntos relativos al pago de prestaciones de contenido económico, opera de manera excepcional para los eventos en los cuales se logre determinar qué;

- i) el mecanismo ordinario no es idóneo y eficaz para salvaguardar los derechos fundamentales que se presumen vulnerados o amenazados, o bien;
- ii) pese a la idoneidad de la vía ordinaria, esta no resulte eficaz para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable. En este último caso, se advierte que la acción de tutela es procedente, con carácter provisional, para la protección transitoria del derecho, entretanto la jurisdicción ordinaria resuelva de fondo el asunto. Pues inclusive, ante la existencia de una vía ordinaria de carácter preferente instituida para resolver el asunto, a causa de la posición de preeminencia desde la cual las entidades aseguradoras o bancarias despliegan acciones u omisiones desconocedoras de derechos fundamentales, la acción de tutela puede llegar a considerarse el mecanismo idóneo para la protección invocada.<sup>7</sup>

Así mismo, ha admitido la flexibilización del requisito de subsidiariedad en el caso de sujetos de especial protección constitucional.

De las pruebas arrimadas al despacho, se tiene que el otro mecanismo resulta idóneo para resolver la controversia Maxime cuando al interior del mismo se puede solicitar la medida cautelar a lo anterior se suma que si bien se demuestra conforme se acepta por la accionada que en febrero de 2022 14 febrero de 2022: fractura radicular y absceso periodontal por lo que debía realizar extracción de la pieza 38 y por ende nueva protesis, la respuesta en la respuesta a ala accion de tutela se deja sentado que el Departamento Médico aprobó repetición de prótesis inferior MUCOSOPORTADA para reemplazar diente 38, debiéndose asumir el costo por la actora , por lo que el riesgo a la salud en este caso urgente no estaría soportado, pues la accionante podría asumir el costo económico de persistir en la realización en la entidad sin acudir al medio a través de la acción ordinaria

De otro lado en cuanto a la eficacia se se trata de una persona de 67 años de edad y conforme la historia clínica que data de octubre de 2022 presenta sintomatología asociado a diagnosticos distintos a la rehabilitación oral,toda vez que estos se refieren a trastornos bipolares y psiquiatricos, y no por ello puede el despacho descartar la eficacia de los medios ordinarios y adoptar la accion de tutela como medio principal para dar solución a la controversia como quiera que la vida de la actora pues encontrándose afiliado ésta al sistema de seguridad social en salud, bien puede acudir a la EPS , para que a través de su red de prestadores de salud se realicen las valoraciones del caso, y de esta manera se garanticen sus derechos.

Lo anterior cobra mayor fuerza si se tiene en cuenta que la Corte Constitucional en providencias como la T-563 de 2013, ha indicado que en casos como el de servicios odontológicos no POS, se deben cumplir con requisitos tales como: “i) que el tratamiento o procedimiento sea prescrito por el médico tratante adscrito a la EPS, ii) que no exista medicamento, procedimiento o tratamiento análogo incluido en el POS, que pueda suplir el requerido, iii) que el paciente no tenga capacidad económica para sufragar los costos del tratamiento, medicamento o procedimiento prescrito, iv) la ausencia de dichos medicamentos pone en riesgo la vida digna e integridad del paciente.”

Aunado a ello no se advierte que la misma se encuentre en un estado de indefensión o vulnerabilidad por ausencia de recursos económicos

Véase que como se indicó líneas arriba en el presente caso se ventila es una controversia suscitada con ocasión del cumplimiento de un contrato de prestación de servicio suscrito de manera particular con DENTIX COLOMBIA S.A.S el 11 de octubre de 2017, contrato que se encuentra amparado por una póliza del cual se está exigiendo su cumplimiento por parte de la accionante en razón a que según la accionante DENTIX COLOMBIA S.A.S, está incumpliendo lo contratado toda vez que en la parte superior de la pieza dental (#38) se encuentra en mal estado.

Y ante la manifestación de la accionada que cuestiona la aplicación de la garantía al manifestar en su defensa que para el caso de la accionante no se aplica ningún tipo de garantía, estima el despacho que es una discusión que involucran pretensiones de orden económico, como lo es la efectividad de la póliza y nuevo presupuesto , respecto de lo cual la Corte Constitucional en providencias como la A-154 de 2020, ha indicado que no procede la accion constitucional.

En efecto la queja constitucional tiene su génesis en una controversia de tipo contractual derivada del presunto incumplimiento de la entidad contratada DENTIX COLOMBIA S.A.S accionada, quien se opone a hacer efectivas el cumplimiento de la garantía de la póliza de seguro acogida a fin de amparar el pago del costo de la pieza dental (#38) se encuentra en mal estado.

<sup>7</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-452 de 2015

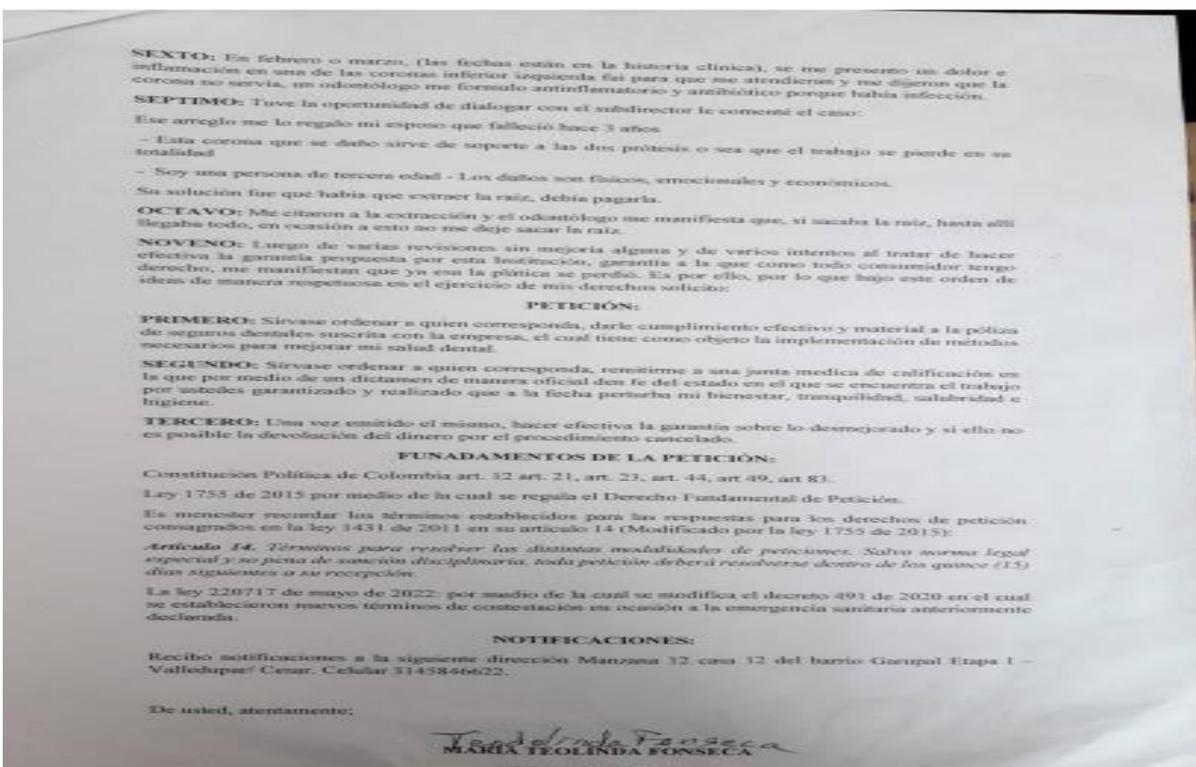
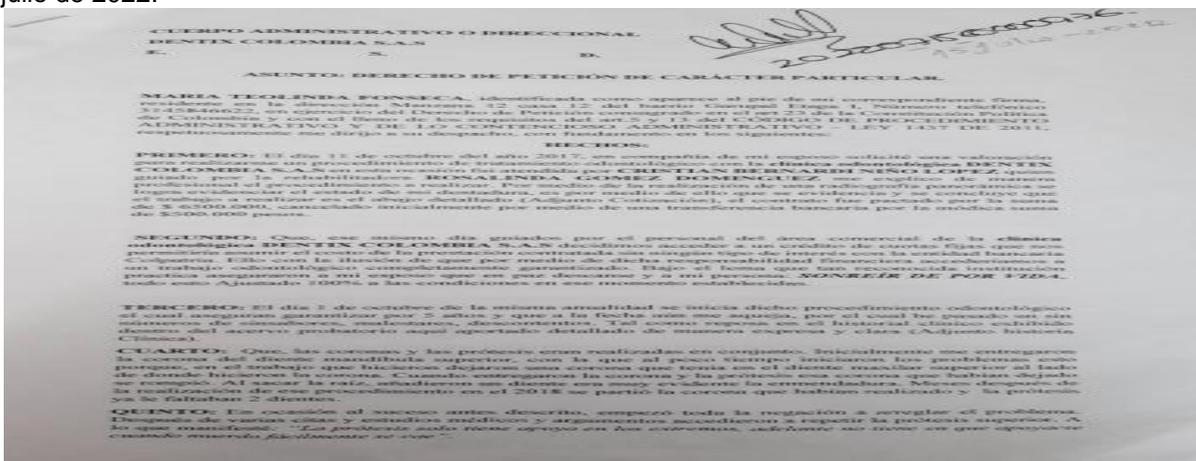
Así las cosas, el presente asunto objeto de debate no es susceptible de ser dirimido por vía de acción de tutela, puesto que el accionante tiene la posibilidad de acudir al proceso declarativo de responsabilidad civil contractual con el fin de neutralizar los agravios contractuales acusados, de modo que en ese escenario el amparo tutelar deprecado deviene improcedente, pues de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 6° del Decreto 2591 de 1991, "Cuando existan otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. La existencia de dichos medios será apreciada en concreto, en cuanto a su eficacia, atendiendo las circunstancias en que se encuentra el solicitante."

En torno a la subsidiariedad frente al derecho de petición, procede la acción de tutela de manera directa.

Agotado el estudio de procedibilidad de la acción de tutela, deviene el estudio de fondo e relación con el derecho de petición.

Ahora bien, frente a la transgresión al derecho de petición, de las pruebas obrantes en el expediente digital y las cuales fueron aportadas por el accionante, se logra observar que efectivamente la accionante MARIA TEODOLINDA FONSECA C.C. 23.437.339 , radicó ante DENTIX COLOMBIA S.A.S el derecho de petición 15 de julio de 2022, objeto de esta acción de tutela.

Se inserta imagen del derecho de petición deprecado en la presente acción de tutela. De fecha 15 de julio de 2022.



De la contestación que hiciera la accionada al requerimiento que le hiciera este juzgado, si bien se cumple con dar respuesta al requerimiento efectuado por el despacho , y se acompaña la respuesta al derecho de petición



**SEGUNDO:** CONCEDER la acción de tutela frente al derecho Fundamental de Petición invocado por MARIA TEODOLINDA FONSECA C.C. 23.437.339 en contra de la DENTIX COLOMBIA S.A.S, por la razón expuesta en la parte motiva de éste proveído.

**TERCERO:** Como consecuencia de lo anterior, ORDENAR a DENTIX COLOMBIA S.A.S, a través de su representante legal que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, proceda a responder de manera clara, completa, de fondo y congruente la petición radicada el 15 de julio de 2022, por MARIA TEODOLINDA FONSECA C.C. 23.437.339 identificada con c.c. 49.740.227, y ponerle en conocimiento de esa respuesta a la petente conforme lo expuesto en la parte motiva. Sin perjuicio del sentido de lo decidido.

**CUARTO PREVENIR** a DENTIX COLOMBIA S.A.S, indicándole que, una vez cumpla la orden proferida lo comunique de inmediato al juzgado. En caso de no hacerlo, se dará aplicación a lo dispuesto en el artículo 27 del Decreto 2591 de 1991.

**QUINTO:** NOTIFICAR este fallo a las partes intervinientes por el medio más expedito (artículo 16 del Decreto 2591 de 1991).

**SEXTO:** en caso de no ser impugnado este fallo, ENVIAR a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.**



**LILIANA PATRICIA DIAZ MADERA**

Juez