

Radicación No. 110014003007-2023-00351-00

Accionante: ALVARO ISAZA ANGEL.

Accionada: CLINICA CENTRO OCULAR DR. RINCON S.A.S.

Vinculada: EPS SURA.

ACCIÓN DE TUTELA

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Bogotá, D.C., veinticuatro de abril de dos mil veintitrés.

ASUNTO

El Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá D.C., decide en primera instancia, la acción de tutela interpuesta por el señor ALVARO ISAZA ANGEL, contra CLINICA CENTRO OCULAR DR. RINCON S.A.S. y como vinculada EPS SURA.

1. ANTECEDENTES

Acude el accionante ante esta jurisdicción pretextando la violación de derechos fundamentales, con base en los siguientes hechos:

Refiere en síntesis que, la entidad accionada es una IPS de la EPS SURA a la cual se encuentra afiliado; dijo que, en cita de optometría se le confirmó que tenía catarata en el ojo izquierdo, por lo que fue remitido ante la entidad accionada, en donde le detectaron catarata en ambos ojos, pero que en el izquierdo estaba más avanzada, de allí que, se le programó una cirugía y con la orden correspondiente, en donde especificaron la necesidad de un "*Lente vivity tórico*" en dicho ojo. Señaló que le entregaron los precios de varios lentes, donde el lente "*Vivity tórico*" costaba \$ 4.300.000,00, suma que canceló en dos contados, pero que sin embargo, después de la cirugía se le entregó un certificado de un lente "*Acrysoft IQ tórico*", puesto en su ojo izquierdo, el cual tenía un valor de

\$1.733.000,00, lo que significaba que le habían puesto un lente inferior al indicado en la orden e igualmente al que pagó.

Refirió que procedió a presentar solicitud de compensación debido a la negligencia, pero que se negaron, por lo que elevó queja ante la Superintendencia de Salud, a la Secretaria de Salud y a Sura EPS, y que, estas le contestaron que la Clínica Centro Ocular Dr. Rincón S.A.S., había aceptado devolver el dinero que fue cancelado.

Dijo que, le escribió a SURA sobre su caso e indicándoles la posición de la CCODR y que en aras de conciliar, les indicó que retiraba su solicitud de una nueva cirugía en el ojo izquierdo para retirar el lente que se le puso erróneamente e instalar el que compró, y que por ello, aceptaba la devolución del dinero, pero que insistía en el lente a instalar en el ojo derecho, lo cual fue contestado por la CCODR indicándole que aceptaba la devolución del dinero, de allí que el 21 de marzo de esta anualidad, les presentó nueva misiva al CCODR resumiendo sus solicitudes, pero que ellos le contestaron reiterando la devolución del dinero e informando la disposición de un cheque a su favor, motivo por el que considera que le vulnera su derecho fundamental de petición, y de allí que acude a este mecanismo constitucional para que se ordene a la accionada a aceptar y contestar su solicitud elevada el 21 de marzo de esta anualidad.

SUJETOS DE ESTA ACCIÓN

Accionante: ALVARO ISAZA ANGEL.

Entidad Accionada: CLINICA CENTRO OCULAR DR.
RINCON S.A.S.

Entidad vinculada: EPS SURA.

FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

Solicita el accionante el amparo de sus derechos fundamentales de petición, igualdad, libertad de expresión, opinión e información.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA: Indicó que, el 14 de marzo de 2022, el accionante fue operado de cirugía de cataratas en su ojo izquierdo con total éxito de acuerdo a su diagnóstico inicial que denotaba una agudeza visual cuenta dedos “*mala visión*”, y que luego del procedimiento registra una agudeza visual sin gafas de 20/30 y con uso de gafas 20/20. Dijo que efectivamente el paciente canceló un lente por particular en la suma de \$4.300.000,00, “*Vivity Tórico*”.

Refirió que, en la cirugía se colocó un lente Premium IQ TORICO de \$1.735.000,00, que aun siendo de menor valor al que pago el accionante, la cirugía fue exitosa obteniendo una muy buena visión; y que, ante la situación del actor, dentro del principio de la buena fe, procedieron a dialogar con el paciente para encontrar una solución, entre otras la devolución del mayor valor pagado, dado que reitera la cirugía fue exitosa, y que se le entregó certificado del lente implantado.

Señaló que no obstante las explicaciones el Dr. Ivan Felipe Suarez, el aquí demandante solicitó que le fuera retirado el lente que no compró y que le coloquen el que pagó y que, como contraprestación a las molestias recibidas, le fuera colocado un lente de igual valor en el ojo derecho, circunstancia sobre la cual, el Dr. Suarez emitió concepto en donde señaló que lo más adecuado para la salud del accionante, era el dejar la cirugía en el ojo izquierdo tal como exitosamente quedó y plantar el lente que se pagó por el señor Isaza en el ojo derecho sin costo alguno para él, pero que sin embargo, accediendo a las pretensiones del paciente y asumiendo los riesgos que un nuevo procedimiento conllevaba en el ojo izquierdo, programaron cita para la cirugía el 25 de abril de 2022, a la cual no asistió, así como a la programada para el 12 de mayo de 2022.

Adujó que por virtud de la queja ante la Superintendencia de Salud y la Secretaría de Salud, esa entidad se encontraba en disposición de efectuar la devolución del dinero cancelado por lo que, el señor Isaza debía indicar el número de cuenta bancaria para efectuar la transferencia y dar por terminado el asunto, resaltando que ante tal situación el aquí accionante, manifestó que no tenía cuenta y que por el contrario quería un cheque de gerencia; que debido a lo anterior, esa

entidad procedió con el proceso de entrega del cheque con el fin de efectuar la devolución del dinero y para lo cual, le informaron al paciente que el cheque estaba a su disposición a partir del 22 de marzo de esta anualidad en la sede del Centro Ocular Dr. Rincón av. 19 No. 103-21, pero que hasta la fecha no ha sido reclamado.

Resalta que ante la dificultad de esa entidad en llegar a un acuerdo con el accionante, es por la cual dejan en libertad al mismo, para que a través de la EPS pida se remita a una nueva IPS para que se continúe con el proceso de cirugía del ojo no operado.

Que con base en lo anterior, se puede concluir que esa entidad no ha violado el derecho de petición al accionante, ya que la comunicación entre esa clínica y el actor ha sido fluida y verás, así como tampoco le ha transgredido más derechos, ya que el actor ha logrado expresarse con libertad aun siendo sus opiniones contrarias a los diagnósticos de los profesionales, los que tienen la experiencia necesaria para emitir conceptos científicos y que por tanto, insiste en que está dispuesta a efectuar la devolución del dinero y dejar el lente actual en el ojo ya operado sin ningún costo, en aras de evitar complicaciones al paciente, ya que de aceptar las pretensiones del demandante, de que se le devuelva el dinero y se le ponga un lente "*Vivity Torico*" de \$4.300.000,00, no les es de recibo, ya que estarían en un "uso indebido de sus propias razones conducta que es contraria a nuestro ordenamiento jurídico vigente".

RESPUESTA DE LA ENTIDAD VINCULADA: Indicó que el accionante efectivamente se encuentra afiliado a esa entidad y actualmente tiene sus aportes al día y la cobertura integral, que así mismo, aporta la respuesta emitida por la IPS Centro Ocular de Miopia Dr. Rincón, en donde señaló que están en la disposición de realizar la devolución del dinero cancelado por el actor de \$4.300.000,00, y dejar el lente actual operado para evitar complicaciones de salud sin costo alguno, no aceptando las pretensiones del accionante.

Igualmente señaló que, esa entidad no ha vulnerado derecho alguno al señor ISAZA ANGEL, además que no tiene injerencia en

las situaciones que estima como violatorias de sus derechos, debiéndose negar la acción de tutela en su contra.

2. CONSIDERACIONES

ASPECTOS FORMALES

La solicitud se acomoda a las exigencias de los artículos 13 y 14 del Decreto 2591 de 1991.

ASPECTOS MATERIALES

El amparo constitucional es un instrumento constitucional concebido para la protección inmediata de los derechos fundamentales que, en la Norma Política de la Nación, se consagran cuando en el caso concreto de una persona, la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares, los vulnera o amenaza, sin que exista otro medio de defensa judicial y aun existiendo, si la tutela es ejercida como medio transitorio de inmediata aplicación para evitar un perjuicio irremediable.

La tutela tiene como dos de sus caracteres distintivos esenciales los de la subsidiariedad y la inmediatez: el primero por cuanto tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial , a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; el segundo, puesto que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del derecho sujeto a violación o amenaza.

DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, señala: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*.

Al respecto, es abundante la jurisprudencia constitucional en torno al contenido, el ejercicio y el alcance del derecho de petición y sobre su carácter de derecho constitucional fundamental. Una síntesis sobre la materia se encuentra en la sentencia T-1160 de 2001, en la cual la Corte consignó los siguientes criterios:

El artículo 23 de la Carta faculta a toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, o ante las organizaciones privadas en los términos que señalen la ley, y, principalmente, *“a obtener pronta resolución”*. Consiste no solo en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades y de los particulares cuando así lo determine la ley, sino a que éstas resuelvan de fondo, de manera clara y precisa la petición presentada.

De conformidad con la doctrina constitucional en la materia, esa respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible, pues prolongar en exceso la decisión de la solicitud, implica una violación de la Constitución. En un fallo anterior, la Corte resumió las reglas básicas que rigen el derecho de petición, dentro de ellos los siguientes:

“a. El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b. El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no decide o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c. La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad. 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado. 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d. Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita (...)”
Sentencia C-792/06 M.P. RODRIGO ESCOBAR GIL.

Igualmente, la Ley 1755 de 2015 de 30 de junio de 2015, reguló este derecho al consagrar en su artículo 32 que *“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”*.

EL CASO CONCRETO

En el caso concreto, tiénese que el actor solicita la protección del derecho fundamental que invoca, puesto que no obstante haber elevado una petición ante la demandada, a la fecha no ha recibido contestación concreta y de fondo al respecto, lo cual fue replicado por la entidad accionada en los términos esbozados en la contestación dada al presente amparo.

Ahora bien, verificando el acervo probatorio, así igualmente conforme al decir de las partes, es lo cierto que se radicó por el accionante la citada petición ante la entidad accionada el 21 de marzo de este año, conforme se acredita en la presente actuación, con las capturas de pantalla del correo enviado, lo cual no fue desconocido por la CLINICA CENTRO OCULAR DR. RINCON S.A.S.; ahora, en dicha petición se indicó *“Ante la misma quiero manifestarles que acepto la devolución del dinero pagado por mí pero insisto en el suministro y postura por cuenta de la Clínica Centro Ocular Dr. Rincón de un lente Vivity Tórico, en mi ojo derecho, características tales que me iguale la visión del ojo izquierdo compensando las deficiencias que quedaron en el ojo izquierdo por el cambio de lente y en razón al error cometido.*

Yo no tengo cuenta bancaria. Por ello les ruego pedir un cheque para cambiar por ventanilla, sin restricción de su parte por el valor de cuatro millones trescientos mil pesos con 0/100 M/L (\$4.300.000,00)”; por su parte y conforme se desprende del escrito de contestación de la presente acción de tutela, la institución accionada, señaló que estaba dispuesta a

efectuar la devolución del dinero y dejar lente que ya fue operado sin costo con el fin de que el accionante no tenga complicaciones de salud.

Ahora bien, es menester resaltar de entrada que el derecho de petición que es objeto de tutela fue radicado el 21 de marzo de esta anualidad, y el presente amparo fue impetrado el 10 de abril de esta anualidad, lo que quiere decir que, en principio no habría ninguna vulneración al derecho fundamental endilgado, ya que para el momento de la interposición de la tutela no habían fenecido los 15 días que otorga la ley para contestar las peticiones al tenor del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015; sin embargo, igualmente es verdad, que por virtud de la solicitud del accionante, la CLINICA CENTRO OCULAR DR. RINCON S.A.S., dio una respuesta el 31 de marzo de 2023 por correo electrónico, en la cual, únicamente se refirió frente al cheque, enviándole una foto del mismo e indicándole que el mismo reposaba en tesorería a la espera de su retiro.

En este orden de ideas, tenemos que con la respuesta emitida en su momento por la institución accionada, ciertamente se advierte la vulneración al derecho de petición alegado por el señor ALVARO ISAZA ANGEL, pues al verificar la respuesta emitida nada se dijo frente al interrogante principal de la solicitud, esto es, frente a la solicitud de *“suministro y postura por cuenta de la Clínica Centro Ocular Dr. Rincón de un lente Vivity Tórico, en mi ojo derecho, de características tales que me iguale la visión del ojo izquierdo compensando las diferencias que quedaron en el ojo izquierdo por el cambio de lente y en razón al error cometido”*, cuestiones que, por tanto abren paso al amparo deprecado, pues como bien lo tiene sentado la jurisprudencia constitucional, para que una respuesta pueda considerarse dentro de los parámetros contemplados en la Carta Política y en la ley, es menester no solo que sea formal, sino que realmente ofrezca una contestación de fondo, que resuelva de forma definitiva lo concretamente solicitado por el peticionario, lo que no ocurrió en este asunto.

En sentencia T-693 de 2005 la Corte Constitucional indicó sobre este punto: *“De allí que las autoridades deban ser diligentes en la tramitación de las solicitudes que ante ellas se eleven y no pueden olvidar que la respuesta, además de ser oportuna, no puede ser simplemente formal sino que debe resolver de fondo lo pedido... El interesado tiene derecho a que la entidad*

desarrolle una gestión eficiente y no está obligado a asumir las secuelas del desorden administrativo”.

Teniendo en cuenta lo anterior, se concederá el amparo invocado, ordenando a la CLINICA CENTRO OCULAR DR. RINCON S.A.S., para que en el término de las 48 horas siguientes a la notificación de este fallo, dé respuesta de fondo y concreta al derecho de petición elevado por la accionante, teniendo en cuenta para ello el cuestionamiento aquí señalado frente al pedimento principal del derecho de petición.

Por último, en cuanto a la entidad vinculada a este asunto, el despacho no advierte que en modo alguno le esté conculcando derecho alguno al accionante, y por ende, no se emitirá orden alguna

3. DECISION

Por lo expuesto el Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá, D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: CONCEDER la presente acción de tutela invocada por ALVARO ISAZA ANGEL, por lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

SEGUNDO: ORDENAR a la CLINICA CENTRO OCULAR DR. RINCON S.A.S., que por conducto de su representante legal y/o por quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación del presente fallo, dé contestación puntual al derecho de petición presentado por ALVARO ISAZA ANGEL, el 21 de marzo de esta anualidad, teniendo en cuenta para ello el interrogante señalado en esta providencia, **de lo cual deberá dar oportuna información al Juzgado, a efectos de determinar el cumplimiento de lo acá dispuesto.**

TERCERO: COMUNÍQUESE esta determinación a las partes por el medio más rápido y expedito, a más tardar dentro del día siguiente a la fecha de este fallo.

CUARTO: REMÍTASE el expediente a la Corte Constitucional para que decida sobre su eventual **REVISION**, si el fallo no fuere impugnado dentro de los tres días siguientes a su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'AM', is written over the printed name.

ALVARO MEDINA ABRIL

JUEZ

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
PODER JUDICIAL**



JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Bogotá, D.C., veinticuatro de abril de dos mil veintitrés.

RAD: 110014003007202300417

Admítase a trámite la presente ACCIÓN DE TUTELA interpuesta por NATALIA RUDA CORTEZ contra OFICINA JURÍDICA DE LA RECLUSIÓN DE MUJERES EL BUEN PASTOR BOGOTÁ

En consecuencia, se decretan como pruebas las siguientes:

VINCULAR al presente trámite al Juzgado 12 de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad y al INPEC.

OFÍCIESE a la accionada y a los vinculados para que en el término de UN (1) DÍA contados a partir del recibo de la respectiva comunicación, so pena de hacerse acreedoras a las sanciones previstas para el efecto, se sirvan dar contestación puntual a cada uno de los cargos expuestos en la precedente solicitud de tutela y ejercer su derecho de defensa.

DOCUMENTALES: Tiénese como tales las aportadas y las que se alleguen oportunamente dentro del presente amparo, en lo que sea pertinente y conducente; en su momento y de ser necesario se dispondrá la práctica de otras pruebas.

Por parte de la demandada acredítese la existencia y representación legal.

Notifíquese la presente decisión a los intervinientes por el medio más rápido a tardar dentro del día hábil siguiente al de su proferimiento.

Anéxese copia del escrito de tutela.

CÚMPLASE


ALVARO MEDINA ABRIL
JUEZ

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD
Bogotá, D.C., veinticuatro (24) de abril de dos mil veintitrés (2023).**

Ref. 11001-40-03-007-2023-00354-00. Tutela.

Procede el Despacho a proferir el respectivo fallo dentro del trámite de tutela de la referencia, una vez agotado el trámite de ley.

I. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES:

La presente acción de tutela es promovida por **LAURA GOMEZ RIVERA** contra **COMPENSAR EPS**.

II. ANTECEDENTES:

A. Las peticiones:

En escrito introductor, el accionante presentó acción constitucional de tutela contra **COMPENSAR EPS**, para que previo los trámites del procedimiento prevalente, se tutelén los derechos fundamentales a la salud, vida y seguridad social, en consecuencia, se ordene a la agenciada:

- ✓ Que realice y asuma el pago íntegro del procedimiento ordenado y debidamente justificado por el grupo de médicos tratantes entre ellos el Dr. Miguel Augusto Omeara Novoa, denominado Bypass Gástrico por Laparoscopia
- ✓ Se ordene en forma inmediata a la EPS accionada que se preste de manera integral y continua, todos los servicios requeridos.
- ✓ **Como medida provisional**, se sirva ordenar a la EPS compensar se autorice y programe en el término de las siguientes 48 horas la cirugía Bariátrica Bypass gástrico por laparoscopia y todos los procedimientos y exámenes necesarios para llevarla a cabo.

B. Los hechos:

Como sustento fáctico de la presente acción, el accionante expuso que,

- 1.** Se encuentra afiliada como cotizante a la EPS COMPENSAR.
- 2.** Se encuentra diagnosticada con obesidad grado II, en donde los profesionales como el endocrino, internista, nutricionista, psiquiatra, ortopedista, somnólogo y gastroenterólogo han dado aval para que se me practique el procedimiento Cirugía Bariátrica: "Bypass Gastrico por Laparoscopia"
- 3.** El 15 de marzo de los corrientes, solicito junta médica especializada en cirugía bariátrica, empero, le contestaron que se le asignaría hasta enero de 2024 para que

la revisara el cirujano bariátrico.

4. Tal como queda explicitado en la historia clínica que adjunto y en la orden de cirugía dada por el médico endocrino, se considera de vital importancia para mi salud y bienestar, la realización de la cirugía denominada Bypass Gástrico por Laparoscopia, dada mi enfermedad y diagnóstico como obesidad severa.

C. El trámite:

1. Mediante proveído calendado 11 de abril de 2023, el Despacho admitió la acción de tutela de la referencia, concediendo el término de dos (2) días para que, **COMPENSAR EPS** y las vinculadas **ADRES, SECRETARÍA DE SALUD, MINISTERIO DE SALUD, CENTRO MEDICO LOS NOGALES, CEHYD SAS, FUNDACIÓN NEUMOLÓGICA COLOMBIANA, IDIME, CLÍNICA DEL COUNTRY, LOS COBOS MEDICAL CENTER**, se pronuncien frente a los hechos y de ser necesario aportaran los documentos que soportan su pronunciamiento.

Adicional, en mismo auto, se negó la solicitud de medida provisional deprecada.

2. **ADRES, CLÍNICA DEL COUNTRY, FUNDACIÓN NEUMOLÓGICA COLOMBIANA, MINISTERIO DE SALUD y PROTECCIÓN SOCIAL, SECRETARÍA DE SALUD, IPS CLÍNICA NOGALES, IDIME**, solicitaron su desvinculación por falta de legitimación en la causa por pasiva.

3. **COMPENSAR EPS**, Solicitó negar la acción de tutela, como quiera que la actora no cuenta con orden médica para el procedimiento quirúrgico deprecado, se evidencia que la usuaria fue valorada por la Junta de Obesidad el 20 de noviembre de 2021, la cual No Aprobó Cirugía Bariátrica, por lo tanto, debió iniciar la ruta establecida para el programa de obesidad, la cual consta de criterios de inclusión y requerimientos de seguimiento estricto que deben ser cumplidos en su totalidad por los pacientes. En ese orden, se advierte que la paciente tiene orden médica para evaluación de la JUNTA MÉDICA DE DECISIONES QUIRURGICAS – CIRUGIA BARIATRICA, quien determina la pertinencia del procedimiento y emite orden médica para el mismo.

Así las cosas, la médica gestora de la cohorte cardiovascular informó que la paciente será valorada en JUNTA DE CIRUGIA BARIATRICA el próximo 19 de abril de 2023, la cual esta conformada por un equipo multidisciplinario compuesto por cirujano bariátrico, endocrinólogo y psiquiatra y se toma la decisión de aprobar o no la cirugía.

4. Las demás entidades vinculadas, guardaron silencio

III. CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela

El procedimiento diseñado por nuestra Carta Magna para la protección efectiva de los derechos fundamentales que ella consagró, lo definió y reguló en su artículo 86, al implantar el mecanismo extraordinario y residual de la acción de tutela, en donde, no solo se protegió a todas las personas de las acciones y omisiones de la autoridad pública, sino que además su radio de aplicación se amplió, incluso a la trasgresión provocada por los particulares cuando su conducta afecte grave o directamente el interés colectivo o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión (art. 42 Dto. 2591/91).

2. Problemas Jurídicos:

El Despacho debe resolver en este caso si **(i)** se han vulnerado los derechos fundamentales deprecados por la parte actora por la accionada al no autorizar, programar y llevar a cabo el procedimiento denominado Bypass Gástrico por Laparoscopia, pese a no existir orden médica **(ii)** en segundo lugar, si hay lugar a la procedencia de la concesión del tratamiento integral para tratar el diagnóstico de la agenciada.

3. Marco legal y jurisprudencia

A voces de la Corte Constitucional, en lo que se refiere al derecho a la salud ha precisado que:

“En suma, tanto la jurisprudencia constitucional como el legislador estatutario han definido el rango fundamental del derecho a la salud con todos sus componente y, en consecuencia, han reconocido que el mismo puede ser invocado vía acción de tutela cuando resulte amenazado o vulnerado, situación en la cual, los jueces constitucionales pueden hacer efectiva su protección y restablecer los derechos conculcados.”¹

Igualmente, aquella corporación ha definido algunos elementos y principios que componen el derecho a la salud al precisar que:

“4.4.4. Por otra parte, en lo que atañe a los principios que se vinculan con la faceta de la salud como servicio público, es preciso recurrir a lo previsto en el artículo 6 de la Ley 1751 de 2016, en donde se mencionan los siguientes: universalidad, equidad, continuidad, oportunidad, progresividad, integralidad, sostenibilidad, libre elección, solidaridad, eficiencia, interculturalidad y pro-tección de grupos poblacionales específicos. Para efectos de esta sentencia, la Sala ahondará en los principios de continuidad, oportunidad e integralidad, los cuales resultan relevantes para resolver el asunto objeto de revisión.

4.4.5. El principio de continuidad en el servicio implica que la atención en salud no podrá ser suspendida al paciente, cuando se invocan exclusivamente razones de carácter administrativo. Precisamente, la Corte ha sostenido que “una vez haya sido iniciada la atención en salud, debe garantizarse la continuidad del servicio, de manera que el mismo

¹ Corte Constitucional Sentencia T-010 de 2019. M.P. CRISTINA PARDO SCHLESINGER.

no sea suspendido o retardado, antes de la recuperación o estabilización del paciente.”². La importancia de este principio radica, primordialmente, en que permite amparar el inicio, desarrollo y terminación de los tratamientos médicos, lo que se ajusta al criterio de integralidad en la prestación.³

4.4.6. Por su parte, el principio de oportunidad se refiere a “que el usuario debe gozar de la prestación del servicio en el momento que corresponde para recuperar su salud, sin sufrir mayores dolores y deterioros. Esta característica incluye el derecho al diagnóstico del paciente, el cual es necesario para establecer un dictamen exacto de la enfermedad que padece el usuario, de manera que se brinde el tratamiento adecuado.”⁴. Este principio implica que el paciente debe recibir los medicamentos o cualquier otro servicio médico que requiera a tiempo y en las condiciones que defina el médico tratante, a fin de garantizar la efectividad de los procedimientos médicos⁵

El derecho al tratamiento integral en materia de seguridad social en salud. Reiteración jurisprudencial (sentencia T 406 de 2015)

6.1. Uno de los principios que rodean al Sistema de Salud en Colombia, es el de integralidad[35] entendido como la capacidad con la que cuenta dicho esquema para garantizar las contingencias que afecten a la salud, la capacidad económica y en general las condiciones de vida de toda la población.

6.2. La jurisprudencia ha señalado que el principio de integralidad supone que el servicio suministrado debe contener todos los componentes que el médico tratante establezca como necesarios para el pleno restablecimiento de la salud, o para la mitigación de las dolencias que le impiden al paciente mejorar sus condiciones de vida. En ese sentido, la Corte ha indicado que: “en virtud del principio de integralidad en materia de salud, la atención y el tratamiento a que tiene derecho el afiliado cotizante y su beneficiario son integrales; es decir, deben contener todo cuidado, suministro de droga, intervención quirúrgica, práctica de rehabilitación, examen para el diagnóstico y el seguimiento, y todo otro componente que el médico tratante valore como necesario para el pleno restablecimiento del estado de salud del paciente que se le ha encomendado, dentro de los límites establecidos por la ley.”[36]

6.3. No obstante, esta Corporación ha sostenido que cuando por parte del usuario se requiere una atención integral de salud, su médico tratante debe determinar cuáles son las prestaciones que requiere con necesidad. De no poder especificarse cuáles son los servicios, le corresponde al juez constitucional determinar haciendo uso de algunos criterios para establecerlas. En tal sentido, la Corte sostuvo:

“Ahora bien, en los supuestos en los que el conjunto de prestaciones que conforman la garantía integral del derecho a la salud no estén necesariamente establecidos a priori,

² Sentencias T-234 de 2013 y T-121 de 2015, M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

³ Véanse, entre otras, las Sentencias T-586 de 2008, T-234 de 2013, T-121 de 2015, T-016 de 2017 y T-448 de 2017.

⁴ Sentencia T-460 de 2012, M.P. Jorge Iván Palacio Palacio, reiterada en la Sentencia T-433 de 2014, M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

⁵ Sentencia T-121 de 2015, MP. Luis Guillermo Guerrero

de manera concreta por el médico tratante, la protección de este derecho conlleva para juez constitucional la necesidad de hacer determinable la orden en el evento de conceder el amparo, por ejemplo, (i) mediante la descripción clara de una(s) determinada(s) patología(s) o condición de salud diagnosticada por el médico tratante, (ii) por el reconocimiento de un conjunto de prestaciones necesarias dirigidas a lograr el diagnóstico en cuestión; o (iii) por cualquier otro criterio razonable.

De tal suerte, que el reconocimiento de la prestación integral del servicio de salud debe ir acompañado de indicaciones precisas que hagan determinable la orden del juez o jueza de tutela, ya que no le es posible dictar órdenes indeterminadas ni reconocer mediante ellas prestaciones futuras e inciertas.

Aparte de lo expuesto este Tribunal también se ha referido a algunos criterios determinadores en relación al reconocimiento de la integralidad en la prestación del servicio de salud. En tal sentido ha señalado que tratándose de: (i) sujetos de especial protección constitucional (menores, adultos mayores, desplazados(as), indígenas, reclusos(as), entre otros), y de (ii) personas que padezcan de enfermedades catastróficas (sida, cáncer, entre otras), se debe brindar atención integral en salud, con independencia de que el conjunto de prestaciones requeridas estén excluidas de los planes obligatorios.”[37]

6.4. Acorde con la Ley 100 de 1993 y sus normas complementarias, la seguridad social en salud en Colombia se rige por el principio de la atención integral, lo que se ve reflejado en los contenidos del plan obligatorio de salud. De acuerdo con este principio, las personas afiliadas al régimen de seguridad social en salud tienen derecho a recibir los servicios de promoción y fomento de la salud, y de prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, lo que significa que las empresas promotoras de salud están obligadas a prestar estos servicios a sus afiliados y a los beneficiarios de estos últimos, respetando en todo caso dicho principio de integralidad.

6.5. Entre tanto, la Ley Estatutaria de Salud[38] en su artículo 8[39] establece la integralidad como uno de sus pilares fundamentales, en esa medida advierte que los servicios de salud deben ser suministrados en su totalidad para prevenir, paliar o curar la enfermedad. Así mismo, señala que no puede haber fragmentación en la responsabilidad al momento de prestarse el servicio de salud.

6.6. Así las cosas, teniendo como base los criterios antes mencionados el Tribunal Constitucional ha concedido en distintas oportunidades el derecho a obtener un tratamiento integral, que como se advirtió en casos donde los afectados son niños o discapacitados, este principio debe garantizarse, máxime si se está en presencia de sujetos vulnerables y de especial protección constitucional.

4. EL CASO CONCRETO:

Descendiendo al caso *sub-examine*, y para resolver el primer problema jurídico planteado por este Estrado Judicial, tendiente a establecer si se vulneraron los derechos fundamentales de la demandante en tutela, al no autorizarse, programarse y llevarse a cabo el procedimiento denominado Bypass Gástrico por

Laparoscopia, pese a no existir orden médica para tal procedimiento, tenemos lo siguiente:

Con el libelo introductor se aportó historia clínica, y orden del 14 de febrero de 2023, para ser atendida por la especialidad de “JUNTA MEDICA MEDICINA ESPECIALIZADA Y CASO PACIENTE-SS JUNTA CIRUGIA BARIATRICA” sin embargo, debe dejarse en claro que, tal orden, no es para llevar a cabo el procedimiento quirúrgico de cirugía Bariátrica Bypass gástrico por laparoscopia, sino, para ser vista y evaluada por la junta médica y determinar la viabilidad o no del tal procedimiento.

Seguidamente, de la réplica aportada por compensar EPS, se hizo énfasis en que la mentada orden no era para la cirugía de bypass, sino, para ser atendida por la junta médica de medicina de cirugía bariátrica, y que tal cita, había sido asignada para el 19 de abril hogaño, en aras de verificar la asignación de tal cita, el Despacho estableció comunicación telefónica con la accionante, al abonado 321 488 0258, quien con asombro se enteró de tal cita, pues manifestó, que Compensar EPS, en ningún momento le comunicó o notificó de la asignación de la valoración.

Así las cosas, luce evidente que COMPENSAR EPS, ha vulnerado los derechos fundamentales de la actora, empero, no desde el ámbito deslumbrado por esta, sino, desde la mora para fijar una fecha y hacer efectiva la orden medica adiada 14 de febrero de 2023, tendiente a la valoración de “JUNTA MEDICA MEDICINA ESPECIALIZADA Y CASO PACIENTE-SS JUNTA CIRUGIA BARIATRICA” pues, y pese en torno que solo para la contestación de esta acción constitucional, decidió fijar una fecha próxima para tal especialidad, lo cierto que, tal cita, como lo manifestó la actora, no se materializó, y menos, se allegó prueba alguna por parte de la encartada, que se le hubiere notificado tal cita a la demandante en sede constitucional.

Es así que decantado lo anterior, se ordenará a COMPENSAR EPS, que por intermedio de su representante legal y/o quien haga sus veces, en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas, proceda a asignar y notificar a la accionante, la cita por la especialidad asignada en la orden medica fechada 14 de febrero de 2023 “JUNTA MEDICA MEDICINA ESPECIALIZADA Y CASO PACIENTE-SS JUNTA CIRUGIA BARIATRICA”, cita que deberá quedar agendada y materializada para un término no mayor a diez (10) días, a partir de la notificación de este fallo.

Desde otro punto, deberá el Despacho pronunciarse respecto la petición de la actora tendiente a la autorización y programación de la cirugía Bariátrica Bypass gástrico por laparoscopia, en el sentido de poner de presente, que para tal procedimiento no existe orden alguna, ahora, como regla general las entidades en salud, están obligadas a suministrar y/o autorizar solo lo prescrito por el galeno tratante, y está en manos del Juez de tutela verificar la idoneidad de autorizar lo

deprecado, no obstante, a la fecha, si existe la orden para la valoración por junta médica, en donde se verificara la pertinencia o no de la orden por cirugía de bypass acá pretendida, por lo que, y el despacho, no considera necesario pertinente, emanar orden alguna para la práctica y autorización de tal procedimiento, pues y en su momento, la junta médica, será le encargada de verificar la pertinencia o no del servicio.

Para abordar el segundo problema jurídico plasmado por el Despacho, frente a la concesión del tratamiento integral solicitado, no se encuentran méritos suficientes para otorgar el mismo, pues dentro del plenario no obra prueba con la que se muestre que, salvo el procedimiento requerido, la fustigada haya demorado o negado servicio médico, procedimiento o medicamento alguno al representado.

Así, ante la falta de prueba alguna que evidencie una voluntad expresa o tácita de la conculcada COMPENSAR EPS, de sustraerse del cumplimiento de sus obligaciones legales para con la actora, no pueden concederse las pretensiones de atención integral en salud.

En mérito de lo expuesto, el **Juzgado Séptimo (07) Civil Municipal de Bogotá**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

IV. RESUELVE:

PRIMERO: CONCEDER el amparo constitucional deprecado a la salud, vida y seguridad social, conforme a la parte considerativa de la sentencia.

SEGUNDO: ORDENAR a COMPENSAR EPS, que por intermedio de su representante legal y/o quien haga sus veces, en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas, proceda a asignar y notificar a la accionante, la cita por la especialidad asignada en la orden medica fechada 14 de febrero de 2023 “JUNTA MEDICA MEDICINA ESPECIALIZADA Y CASO PACIENTE-SS JUNTA CIRUGIA BARIATRICA”, cita que deberá quedar agendada y materializada en un término no mayor a diez (10) días, a partir de la notificación de este fallo.

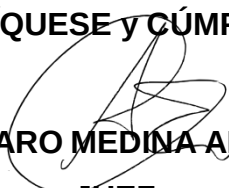
TERCERO NEGAR la concesión del tratamiento integral, conforme lo esbozado en la parte considerativa de la sentencia.

CUARTO: ENTERAR a los extremos de esta acción que contra lo aquí decidido procede la impugnación, ante los Juzgados Civiles del Circuito de esta ciudad.

QUINTO: NOTIFICAR lo aquí resuelto a las partes por el medio más expedito y eficaz de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del Decreto 2591 de 1991.

SEXTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional de la República de Colombia para eventual revisión, en el evento de que no se impugne la presente decisión.

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,


ALVARO MEDINA ABRIL

JUEZ

AJTB

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD
Bogotá, D.C., veinticuatro (24) de abril de dos mil veintitrés (2023).**

Ref. 11001-40-03-007-2023-00362-00. Tutela.

Procede el Despacho a proferir el respectivo fallo dentro del trámite de tutela de la referencia, una vez agotado el trámite de ley.

I. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES:

La presente acción de tutela es promovida por **ERIKA ROCIO UMAÑA VARGAS** como agente oficioso del señor **DIEGO FERNANDO RAMIREZ INIGUEZ** contra **COMPENSAR EPS y SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD**.

II. ANTECEDENTES:

A. Las peticiones:

En escrito introductor, el accionante presentó acción constitucional de tutela contra **COMPENSAR EPS y SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD**, para que previo los trámites del procedimiento prevalente, se tutelen los derechos fundamentales a la salud, vida y seguridad social, en consecuencia, se ordene a la agenciada:

“se autorice el traslado a un hospital de la ciudad de Bogotá, en un término no mayor a 24 horas.”

B. Los hechos:

Como sustento fáctico de la presente acción, el accionante expuso que,

1. El agenciado debido a un robo, recibió multiplicidad de golpes, y se encuentra internado en departamental de Granada Meta, desde el pasado miércoles 5 de abril del 2023.
2. El hospital ha indicado que se requiere un traslado a un hospital de mayor nivel, que cuente con los equipos médicos para tratar adecuadamente al agenciado.
3. Se ha solicitado el traslado ante COMPENSAR EPS, sin embargo y a la fecha no ha sido posible materializar tal traslado.

C. El trámite:

1. Mediante proveído calendado 12 de abril de 2023, el Despacho admitió la acción de tutela de la referencia, concediendo el término de dos (2) días para que **COMPENSAR EPS y SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD**, y las vinculadas **ADRES, SECRETARÍA DE SALUD, MINISTERIO DE SALUD, HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA META**, se pronuncien frente a los hechos y de ser necesario aportaran los documentos que soportan su pronunciamiento.

2. **ADRES, SECRETARÍA DE SALUD, MINISTERIO DE SALUD, SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD y HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA META** solicitaron su desvinculación por falta de legitimación en la causa por pasiva.

3. **COMPENSAR EPS**, Indicó que en 3 oportunidades ha gestionado tal traslado, no obstante, dicho trámite no solo depende de tal entidad, si no de las IPS, a la cual se generaría tal traslado.

Adicional, indicó que una vez se lograra la materialización del traslado se informaría al Despacho.

III. CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela

El procedimiento diseñado por nuestra Carta Magna para la protección efectiva de los derechos fundamentales que ella consagró, lo definió y reguló en su artículo 86, al implantar el mecanismo extraordinario y residual de la acción de tutela, en donde, no solo se protegió a todas las personas de las acciones y omisiones de la autoridad pública, sino que además su radio de aplicación se amplió, incluso a la trasgresión provocada por los particulares cuando su conducta afecte grave o directamente el interés colectivo o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión (art. 42 Dto. 2591/91).

2. Problemas Jurídicos:

El Despacho debe resolver en este caso si se han vulnerado los derechos fundamentales deprecados por la parte actora.

3. Marco legal y jurisprudencia

A voces de la Corte Constitucional, en lo que se refiere al derecho a la salud ha precisado que:

“En suma, tanto la jurisprudencia constitucional como el legislador estatutario han definido el rango fundamental del derecho a la salud con todos sus componente y, en consecuencia, han reconocido que el mismo puede ser invocado vía acción de tutela cuando

resulte amenazado o vulnerado, situación en la cual, los jueces constitucionales pueden hacer efectiva su protección y restablecer los derechos conculcados.”¹

Igualmente, aquella corporación ha definido algunos elementos y principios que componen el derecho a la salud al precisar que:

“4.4.4. Por otra parte, en lo que atañe a los principios que se vinculan con la faceta de la salud como servicio público, es preciso recurrir a lo previsto en el artículo 6 de la Ley 1751 de 2016, en donde se mencionan los siguientes: universalidad, equidad, continuidad, oportunidad, progresividad, integralidad, sostenibilidad, libre elección, solidaridad, eficiencia, interculturalidad y protección de grupos poblacionales específicos. Para efectos de esta sentencia, la Sala ahondará en los principios de continuidad, oportunidad e integralidad, los cuales resultan relevantes para resolver el asunto objeto de revisión.

4.4.5. El principio de continuidad en el servicio implica que la atención en salud no podrá ser suspendida al paciente, cuando se invocan exclusivamente razones de carácter administrativo. Precisamente, la Corte ha sostenido que “una vez haya sido iniciada la atención en salud, debe garantizarse la continuidad del servicio, de manera que el mismo no sea suspendido o retardado, antes de la recuperación o estabilización del paciente.”². La importancia de este principio radica, primordialmente, en que permite amparar el inicio, desarrollo y terminación de los tratamientos médicos, lo que se ajusta al criterio de integralidad en la prestación.³

4.4.6. Por su parte, el principio de oportunidad se refiere a “que el usuario debe gozar de la prestación del servicio en el momento que corresponde para recuperar su salud, sin sufrir mayores dolores y deterioros. Esta característica incluye el derecho al diagnóstico del paciente, el cual es necesario para establecer un dictamen exacto de la enfermedad que padece el usuario, de manera que se brinde el tratamiento adecuado.”⁴. Este principio implica que el paciente debe recibir los medicamentos o cualquier otro servicio médico que requiera a tiempo y en las condiciones que defina el médico tratante, a fin de garantizar la efectividad de los procedimientos médicos⁵

Finalmente, en lo que respecta al hecho superado, se ha precisado que:

“(…) la carencia actual de objeto sobreviene cuando frente a la petición de amparo, la orden del juez de tutela no tendría efecto alguno o “caería en el vacío”⁶. Al

¹ Corte Constitucional Sentencia T-010 de 2019. M.P. CRISTINA PARDO SCHLESINGER.

² Sentencias T-234 de 2013 y T-121 de 2015, M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

³ Véanse, entre otras, las Sentencias T-586 de 2008, T-234 de 2013, T-121 de 2015, T-016 de 2017 y T-448 de 2017.

⁴ Sentencia T-460 de 2012, M.P. Jorge Iván Palacio Palacio, reiterada en la Sentencia T-433 de 2014, M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

⁵ Sentencia T-121 de 2015, MP. Luis Guillermo Guerrero

⁶ Sentencia T-235 de 2012, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto, en la cual se cita la Sentencia T-533 de 2009, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.

respecto se ha establecido que esta figura procesal, por regla general, se presenta en aquellos casos en que tiene lugar un daño consumado o un hecho superado.

3.4.2. El hecho superado tiene ocurrencia cuando lo pretendido a través de la acción de tutela se satisface y desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales invocados por el demandante, de suerte que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso específico resultaría a todas luces inocua y, por lo tanto, contraria al objetivo de protección previsto para el amparo constitucional⁷. ”⁸

4. EL CASO CONCRETO:

Descendiendo al caso *sub-examine*, y para resolver el problema jurídico planteado por este Estrado Judicial, tendiente a establecer si se vulneraron los derechos fundamentales del demandante en tutela, el Despacho procedió a establecer comunicación con la actora, al abonado telefónico 315 874 6596, quien manifestó que al señor **DIEGO FERNANDO RAMIREZ INIGUEZ**, lo habían trasladado a un hospital de mejor nivel en la ciudad de Bogotá, tal y como lo había solicitado en la acción de tutela, el pasado martes 18 de abril de 2023

De este modo, el Despacho pudo establecer que se configuró un hecho superado, pues, la encartada, procedió a materializar el traslado hospitalario deprecado.

Corolario de lo expuesto y sin mayores elucubraciones se negará el amparo deprecado por carencia actual de objeto, frente al traslado hospitalario a uno de mayor nivel ubicado en la ciudad de Bogotá, al advertirse que, entre la fecha de interposición de la acción constitucional y la fecha del presente fallo, se encuentra satisfecha dicha pretensión, configurándose así un hecho superado.

En mérito de lo expuesto, **el Juzgado Séptimo (07) Civil Municipal de Bogotá**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

IV. RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo constitucional deprecado por la configuración de un hecho superado, conforme la parte motiva de la sentencia

SEGUNDO: ENTERAR a los extremos de esta acción que contra lo aquí decidido procede la impugnación, ante los Juzgados Civiles del Circuito de esta ciudad.

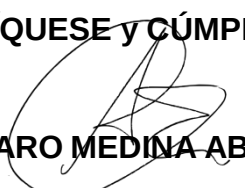
⁷ Sentencia T-678 de 2011, M.P. Juan Carlos Henao Pérez, en donde se cita la Sentencia SU-540 de 2007, M.P. Álvaro Tafur Galvis. Al respecto, el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 dispone que: “[s]i, estando en curso la tutela, se dictare resolución, administrativa o judicial, que revoque, detenga o suspenda la actuación impugnada, se declarará fundada la solicitud únicamente para efectos de indemnización y de costas, si fueren procedentes”.

⁸ Corte Constitucional Sentencia T-085 de 2018. M.P. LUIS GUILLERMO GUERRERO PÉREZ.

TERCERO: NOTIFICAR lo aquí resuelto a las partes por el medio más expedito y eficaz de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional de la República de Colombia para eventual revisión, en el evento de que no se impugne la presente decisión.

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,


ALVARO MEDINA ABRIL

JUEZ

AJTB

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD
Bogotá, D.C., veinticuatro (24) de abril de dos mil veintitrés (2023).

Ref. 11001-40-03-007-2023-003505-00. Tutela.

Procede el Despacho a proferir el respectivo fallo dentro del trámite de tutela de la referencia, una vez agotado el trámite de ley.

I. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES:

La presente acción de tutela es promovida por **ALONSO AMADOR**, contra **FALBELLA DE COLOMBIA S.A.**

II. ANTECEDENTES:

A. Las peticiones:

En escrito introductor, la accionante presentó acción constitucional de tutela contra **FALBELLA DE COLOMBIA S.A.**, para que previo los trámites del procedimiento prevalente, se tutele el derecho fundamental de petición y debido proceso, en consecuencia, se ordene a la accionada:

- Proteger el derecho al debido proceso y a recibir respuesta a sus peticiones.
- Que se obligue a Falabella de Colombia S.A. a contestar la petición elevada mediante reclamación 2794.

B. Los hechos:

Como sustento fáctico de la presente acción, la accionante expuso que,

1. El 12 de febrero de los corrientes, interpuso ante la accionada reclamación directa, el reclamo quedó registrado en Falabella con el número 1-137621511196 y con número de PQR 2794.
2. A la fecha no ha recibido respuesta a su petición PQR 2794.

C. El trámite:

1. Mediante proveído calendado 10 de abril de 2023, el Despacho admitió la acción de tutela de la referencia, vinculando a **SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES y SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, concediendo el término de dos (2) días para que **FALABELLA DE COLOMBIA SA y las vinculadas**, se pronuncien frente a los hechos y de ser necesario aportara los documentos que soportan su pronunciamiento.

2. **BANCO FALABELLA**, Indicó que es una entidad totalmente diferente a Falabella Colombia, y que para notificar a la referida el correo era contacto@falabella.com.co

3. SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, solicitaron su desvinculación ante la falta de legitimación en la causa por pasiva.

4. En virtud de la respuesta emitida por Banco Falabella, y al advertirse que el correo indicado era diferente al aportado por el accionante y a los correos a que este Despacho notificó a Falabella, por auto del 21 de abril hogaño, se dispuso notificar a Falabella de Colombia SA, al correo contacto@falabella.com.co , para que, en el término de dos (2) horas, se pronunciara al respecto.

5. La accionada **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, guardó silente conducta, por lo cual se dará aplicación a la presunción de veracidad contenida en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991.

III. CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela

El procedimiento diseñado por nuestra Carta Magna para la protección efectiva de los derechos fundamentales que ella consagró, lo definió y reguló en su artículo 86, al implantar el mecanismo extraordinario y residual de la acción de tutela, en donde, no solo se protegió a todas las personas de las acciones y omisiones de la autoridad pública, sino que además su radio de aplicación se amplió, incluso a la trasgresión provocada por los particulares cuando su conducta afecte grave o directamente el interés colectivo o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión (art. 42 Dto. 2591/91).

1.1. Así también, es menester destacar que la acción de tutela se rige por el principio de subsidiariedad, el cual implica que solo proceder cuando el afectado no dispone de otro medio de defensa judicial, sin embargo, es dable memorar que la Corte Constitucional ha determinado que existen dos excepciones: ¹

*(i) cuando el medio de defensa judicial dispuesto por la ley para resolver las controversias no es **idóneo y eficaz** conforme a las especiales circunstancias del caso estudiado, procede el amparo como **mecanismo definitivo**; y,*

*(ii) cuando, pese a existir un medio de defensa judicial idóneo, éste no impide la ocurrencia de un **perjuicio irremediable**, caso en el cual la acción de tutela procede como **mecanismo transitorio**.*

2. El problema jurídico:

El Despacho debe resolver en este caso **(i)** si se vulneró el derecho fundamental de petición del accionante por parte de la encartada, **(ii)** si se cumplen las causales generales de procedibilidad de la acción de tutela que permitan el estudio de los hechos objeto de la misma, específicamente en lo atinente al principio de subsidiariedad, frente al debido proceso.

3. Marco legal y jurisprudencia:

En lo que respecta al derecho de petición, señala el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 -Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo

Contencioso Administrativo, vigente para la época en que se presentó la solicitud, que:

“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

A voces de la Corte Constitucional, la sentencia T 206 de 2018 expuso:

“El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado, permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna eficaz de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto a lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado” en esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones: “(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario”

Respecto de la subsidiariedad la Corte Constitucional ha referido que:

“Atendiendo al diseño constitucional previsto en el artículo 86 Superior, la acción de tutela tiene un carácter residual y subsidiario, lo que significa que su procedencia se encuentra condicionada a que “el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial”¹. En ese sentido, en principio, le corresponde al interesado agotar todos los medios judiciales ordinarios que tenga al alcance para procurar la defensa de sus derechos fundamentales, como requisito previo para acudir al mecanismo de amparo constitucional.

No obstante, el mismo mandato constitucional, en concordancia con lo previsto en el artículo sexto (numeral 1º) del Decreto 2591 de 1991, establece excepciones a dicha regla, en el sentido de considerar que la acción de tutela será procedente aunque el afectado cuente con otro medio de defensa (i) cuando la misma se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable o, (ii) cuando, en correspondencia con la situación fáctica bajo análisis, se pueda establecer que los recursos judiciales no son idóneos ni eficaces para superar la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados.”²

¹ Artículo 86 de la Constitución Política.

² Corte Constitucional Sentencia T-237 de 2018. M.P. CRISTINA PARDO SCHLESINGER

4. El caso en concreto:

Al caso **sub-judice** se aportó derecho de petición radicado el 12 de febrero de 2023, ante la encartada, de forma física en las instalaciones de la accionada, tal y como se puede evidenciar, del recibido de la entidad, y de los consecutivos asignados, por lo tanto, el plazo de quince (15) días para dar contestación al derecho de petición, vencieron el día 3 de marzo de 2023.

En ese orden de ideas, y sumado a que FALABELLA DE COLOMBIA S.A., guardó silente conducta ante, es clara la trasgresión del derecho fundamental de petición, por lo que, debe la entidad encartada, brindar una respuesta clara precisa y de fondo a las pretensiones del actor, respecto al pluricitado derecho de petición objeto de esta acción constitucional, además, debe acreditar que dicha respuesta fue puesta en conocimiento del solicitante, es decir notificada a los canales informados por este en el derecho de petición.

Por lo anterior, se concederá el amparo solicitado y se ordenará a **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta decisión, por intermedio de su representante legal y/o quien haga sus veces, conteste la petición elevada por el señor Alonso Amador, el pasado 12 de febrero de 2023, en ese mismo lapso deberá notificar la contestación al accionante.

Para resolver el segundo problema jurídico planteado por esta Sede Constitucional, resulta importante resaltar que no puede pasarse por alto la existencia de los mecanismos de defensa procedentes, toda vez que se pretende que por esta vía, se estudie el actuar de la encartada, en cuanto a la devolución y compensación de un dinero, por la no entrega de un sofá cama comprado ante Falabella de Colombia.

Así las cosas, le correspondía al accionante ejercer su derecho de defensa acudiendo a los mecanismos judiciales y/o administrativos de carácter ordinario establecidos por la ley para debatir y/o poner en consideración los derechos económicos que considera vulnerados, para el caso en concreto, el actor o bien podía acudir por el mecanismo de acción de protección al consumidor, o bien ante el Juez Civil por medio de un proceso verbal, sin embargo, dichas situaciones no acontecieron al interior del presente asunto, pues no se demostraron.

Sumado a lo anterior, resulta necesario recordar que la acción de tutela es un mecanismo residual que solo es procedente al no existir uno ordinario que resulte idóneo para la protección de los derechos del accionante o cuando se use como medio para evitar un perjuicio irremediable, de lo que se colige que ésta acción no se usó como mecanismo transitorio para evitar la causación de un perjuicio irremediable, dado que, tampoco se demostró el peligro de su acaecimiento, pues en los hechos de la acción no se refirió ninguna situación especial que imponga la necesidad de la intervención del Juez de tutela.

Bajo esta arista, es más que claro que los hechos y pretensiones objeto de debate, deben ser probados en el marco del proceso ordinario y/o administrativo ya reseñando, pues, en esta instancia no es factible estudiar el actuar de la encartada en el marco de sus funciones, de modo que, se torna improcedente el presente mecanismo constitucional.

Puestas así las cosas, se negará el amparo deprecado respecto la protección al derecho fundamental al debido proceso.

En mérito de lo expuesto, el **Juzgado Séptimo (7) Civil Municipal de Bogotá**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

IV. RESUELVE:

PRIMERO: CONCEDER el amparo constitucional al derecho fundamental de petición, según lo dispuesto en la parte motiva en esta sentencia.

SEGUNDO: ORDENAR a FALABELLA DE COMBIA SA, que por intermedio de su representante legal y/o quien haga sus veces, en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas, conteste la petición elevada por el señor Alonso Amador, el pasado 12 de febrero de 2023. En ese mismo lapso deberá notificar la contestación al accionante.

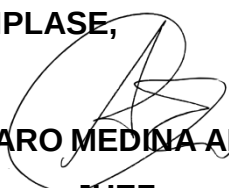
TERCERO: NEGAR por improcedente el amparo deprecado, frente al debido proceso, conforme a las consideraciones de este fallo.

CUARO: ENTERAR los extremos de esta acción que contra lo aquí decidido procede la impugnación, ante los Juzgados Civiles del Circuito de esta ciudad.

QUINTO: NOTIFICAR lo aquí resuelto a las partes por el medio más expedito y eficaz de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del Decreto 2591 de 1991.

SEXTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en el evento de que no se impugne la presente decisión.

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,


ALVARO MEDINA ABRIL
JUEZ

AJTB

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
PODER JUDICIAL**



JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Bogotá, D.C., veinticuatro de abril de dos mil veintitrés.

RAD: 110014003007202300408

Teniendo en cuenta lo señalado por el Juzgado 49 Civil del Circuito de Bogotá, Admítase a trámite la presente ACCIÓN DE TUTELA interpuesta por ESTHER AFLAK TORRES contra la CENTRO DE CONCILIACIÓN ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA.

En consecuencia, se decretan como pruebas las siguientes:

VINCULAR al presente trámite a los señores OSVALDO VILLAMIZAR CONTRERAS, JUAN MANUEL RETIS AMAYA y al JUZGADO 56 CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE ESTA CIUDAD.

OFÍCIESE a la accionada y a los vinculados para que en el término de UN (1) DÍA contados a partir del recibo de la respectiva comunicación, so pena de hacerse acreedoras a las sanciones previstas para el efecto, se sirvan dar contestación puntual a cada uno de los cargos expuestos en la precedente solicitud de tutela y ejercer su derecho de defensa.

DOCUMENTALES: Tiénese como tales las aportadas y las que se alleguen oportunamente dentro del presente amparo, en lo que sea pertinente y conducente; en su momento y de ser necesario se dispondrá la práctica de otras pruebas.

Por parte de la demandada acredítese la existencia y representación legal.

Notifíquese la presente decisión a los intervinientes por el medio más rápido a tardar dentro del día hábil siguiente al de su proferimiento.

Anéxese copia del escrito de tutela.

CÚMPLASE


ALVARO MEDINA ABRIL
JUEZ