



*Tribunal Superior del Distrito Judicial
Manizales
Sala Civil-Familia*

Magistrado Ponente: Dr. ÁLVARO JOSÉ TREJOS BUENO.

Proyecto discutido y aprobado según acta N°. 242.

Manizales, doce de diciembre de dos mil veintitrés

I. OBJETO DE DECISIÓN

Se resuelve la impugnación interpuesta por la parte demandante en contra del fallo calendado 20 de octubre de 2023, dentro de acción popular procedente del Juzgado Civil del Circuito de Chinchiná, Caldas, promovida por el señor José Largo contra Salud Total E.P.S. S.A.

II. LA ACCIÓN IMPETRADA

Se instauró acción popular endilgando la violación a derechos colectivos, en razón a que la demandada, ubicada en la calle 11 # 8-10, según se asevera, no cuenta con convenio actual con entidad idónea certificada por el Ministerio de Educación Nacional apta para atender la población objeto de la Ley 982 de 2005; enunció que se transgrede el acceso a los servicios públicos y que su prestación sea eficiente y oportuna, literal j, artículo 4 de la Ley 472 de 1998, así como se desconocen tratados internacionales firmados por Colombia tendientes a evitar todo tipo de discriminación a ciudadanos con algún tipo de limitación.

III. ACTITUD DE LA PARTE PASIVA

Salud Total EPS expresó que no tiene ubicada la oficina en la dirección mencionada por el actor, por lo que es evidente el error que conllevaría a la declaración de falta de legitimación en la causa por pasiva. Por lo demás, planteó que de conformidad con la obligación de aseguramiento propio de la EPS, ha dado cumplimiento a la normativa vigente respecto a la atención integral a los afiliados; agregó que en toda sucursal y punto de atención cuenta con atención y profesional competente para atender a cada uno de los afiliados contando con todas las herramientas a disposición de la población para que

accedan a sus servicios y realiza acompañamiento constante al protegido que requiere los servicios de salud, dejando a disposición las herramientas virtuales en la página web <http://www.saludtotal.com.co> donde pueden encontrar información; también están a disposición los servicios de la Oficina Virtual para realizar diferentes transacciones de manera ágil y cómoda desde cualquier lugar donde se encuentren; se brinda acceso en Punto de Atención en Casa, esta aplicación permite que el afiliado solicite un turno de atención virtual, el cual es atendido por uno de los analistas quien brinda orientación y radica los trámites en línea de manera ágil; cuenta con PABLO – TU ASESOR EN LINEA, aplicación que permite que el afiliado reciba información acerca de los diferentes procesos de la compañía y realiza algunos trámites sencillos como solicitar certificado de afiliación y estado de sus autorizaciones, aplicación móvil APP, asesores de call center capacitados a través de servicio telefónico las 24 horas del día, y sistema de audio respuesta que facilita asignar, cancelar o confirmar citas médicas. También proclamó la improcedencia de la acción, buena fe, y la genérica.

IV. SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

El Juzgador de primer nivel declaró no probadas las excepciones y absolvió a la demandada de las pretensiones incoadas en su contra; concluyó que en el “caso de marras, el actor popular no logró siquiera demostrar cuál es el sitio que alega como aquel donde se han vulnerado los derechos colectivos que anuncia en la demanda, pues en su escrito introductor indicó que el lugar de vulneraciones correspondía a la Calle 11 No. 8 - 10 de la ciudad de Chinchiná, lugar donde despacha la Oficina de Tránsito y Transporte de esta ciudad, razón que no demuestra otra cosa distinta a que el actor no conoce la sede donde presta sus servicios en salud la accionada y razón por la cual no podía constatar si existía o no la vulneración de derechos colectivos, por lo que refulge diáfana la falta de legitimación en la causa por pasiva” -sic-.

V. IMPUGNACIÓN

Inconforme con lo resuelto en primer grado, el actor popular interpuso recurso de apelación, a cuyo propósito señaló en su criterio no ser posible la atención de la población sordo ciega de manera virtual. Alegó no ser apta una atención virtual, aspecto que fue reiterado en esta instancia y anexó sentencia también de esta Corporación 2020-00111-01.

VI. CONSIDERACIONES

1. El artículo 88 de la Constitución Política, dispuso la acción popular como mecanismo de salvaguarda de los derechos colectivos que llegaren

a verse vulnerados o amenazados por autoridades públicas o privadas. Dicha protección está dirigida a evitar un daño potencial, o habiéndose éste efectuado, a restablecer las cosas a su estado anterior, en la medida de lo posible.

Al efecto, la ley 472 de 1998 reguló la materia y estableció un procedimiento ágil y preferencial para reclamar el amparo de los derechos colectivos y del ambiente; así mismo, legitimó para su actuar a cualquier persona natural o jurídica, incluyendo a organizaciones no gubernamentales, cívicas o similares.

2. Del caso bajo análisis, se extrae que el actor rogó se revocara el veredicto, refutando que la pasiva no cumple con los lineamientos legales en torno a la prestación del servicio para las personas sordo - ciegas en relación con un guía intérprete.

3. En el asunto que convoca a esta Sala se observa con nitidez que el fallo constitucional rebatido no está inclinado por completo por un análisis de fondo en torno a las condiciones de prestación del servicio por la pasiva, sino que en la dirección denunciada donde de manera conjetural se ejecuta la transgresión de los derechos colectivos no existe una oficina de la demandada, sino de otra institución, puesto que en la dirección reportada se encuentra una Oficina de Tránsito, sin embargo, el impugnante en memorial visible a documento 11 sostuvo que es información vertida en la página web de la accionada.

En lo relativo a la vulneración reprochada es pertinente mencionar que se colige que la dirección reportada por el accionante acorde con la demanda es la calle 11 # 8 - 10 de la ciudad de Chinchiná; por su parte, la pasiva mencionó que sus instalaciones están ubicadas en la carrera 7 # 17A-46. A su turno, el censor en documento 11 del expediente digital copió un listado de “Clinicasyhospitales.com.co”, donde por directorio de Chinchiná aparece la demandada con la nomenclatura señalada, no obstante, de acuerdo a fotografía anexada por la pasiva en su dúplica¹ en esa dirección desarrolla funciones la Oficina de Tránsito y Transporte de Chinchiná, al paso que en su página web en el directorio se describe como ubicación la carrera 7 # 17A-46, de lo cual se anexa una captura de pantalla².

De ahí que al no existir instalación de la accionada en la dirección denunciada, como sede de la parte pasiva en la cual, según la denuncia, se desplegaban omisiones transgresoras de las garantías colectivas proclamadas, trae consigo el descarte de cualquier opción de amparo.

¹ Cfr. Página 8 ss, documento 10, C01Principal, 01PrimerInstancia.

² Cfr. Página 2 ss, documento 14, C01Principal, 01PrimerInstancia.

Por cierto, el Juzgado de instancia mediante proveído de 15 de agosto de 2023³ requirió a la demandada para que informara cuál era su dirección en ese municipio, y posterior a la comunicación agregada, instó a la parte activa expresara si era su deseo continuar con el debate constitucional “partiendo de la base de que la presunta vulneración de derechos colectivos que busca proteger, puede acaecer en la Carrera 7 No. 17^a - 46 del Municipio de Chinchiná, Caldas”⁴, para lo cual se contestó por el actor que se aplicara el derecho sustancial, evitar un exceso ritual manifiesto, cumplir términos perentorios y sancionar por poner en internet dirección errada⁵.

4. Salta a la vista que no existe relación entre la dirección denunciada y la real de prestación de servicios de la pasiva. Por demás se resalta que las facultades oficiosas del Funcionario judicial no están dirigidas a suplir las cargas de las partes, sino a implementar con ellas la búsqueda de la verdad que se halle inmersa en el debate y que amerite el esclarecimiento de determinado punto, más no sustituir el objeto y la causa de un asunto específico.

5. En esa dirección no cabe revisar aspectos relacionados con la presunta violación de los derechos colectivos por la parte accionada en tanto se demandó sobre la base de una dirección inexistente de instalaciones de la empresa promotora de salud y se invocaron hechos totalmente contrarios a la realidad. En consecuencia, se imponía la negativa de salvaguarda y, por ende, la absolución, como fue dispuesta en el fallo confutado.

Y a pesar que en el fallo se da una idea somera de que con las acciones afirmativas de la pasiva se tiende a eliminar las barreras de las personas sordas o sordociegas, lo cierto es que no era admisible un análisis del caso de manera completa si ni siquiera quedó correctamente establecido el lugar de los hechos denunciados. Por añadidura, la poca actividad probatoria desplegada por el actor no logra descubrir que se tratara de un error inducido por la página web de la institución demandada, pues no obra, cuando menos, un pantallazo, sino copia de información encontrada en internet sin ser posible su verificación, contrario al proceder de la accionada que sí adjuntó un pantallazo verificable.

6. Corolario de lo discernido, se confirmará la sentencia de primer nivel. Eso sí se aclarará la parte resolutive de la decisión en su ordinal primero en la expresión “DECLARA NO PROBADAS”, cuando en realidad corresponde a “DECLARA PROBADAS” las excepciones allí enlistadas. Sin costas en esta sede por falta de causación.

³ Cfr. documento 12, C01Principal, 01PrimerInstancia.

⁴ Cfr. documento 15, C01Principal, 01PrimerInstancia.

⁵ Cfr. documento 16, C01Principal, 01PrimerInstancia.

VII. DECISIÓN

Por lo expuesto, el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Manizales, en Sala de Decisión Civil-Familia, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

FALLA:

Primero: **CONFIRMAR** el fallo calendado 20 de octubre de 2023, dentro de acción popular procedente del Juzgado Civil del Circuito de Chinchiná, Caldas, promovida por el señor José Largo contra Salud Total E.P.S. S.A.; **ACLARÁNDOLO** en su ordinal primero en la expresión “DECLARA NO PROBADAS”, cuando en realidad corresponde a “DECLARA PROBADAS” las excepciones allí enlistadas.

Segundo: **NO CONDENAR** en costas por esta sede.

Tercero: **NOTIFÍQUESE** este proveído a las partes.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

Los Magistrados,

ÁLVARO JOSÉ TREJOS BUENO

JOSÉ HOOVER CARDONA MONTOYA

RAMÓN ALFREDO CORREA OSPINA

Tribunal Superior del Distrito Judicial de Manizales. Sala Civil-Familia. AP2-17174-31-12-001-2023-00202-01

Firmado Por:

Alvaro Jose Trejos Bueno
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala 9 Civil Familia
Tribunal Superior De Manizales - Caldas

Jose Hoover Cardona Montoya
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala 5 Civil Familia
Tribunal Superior De Manizales - Caldas

Ramon Alfredo Correa Ospina
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala 1 Civil Familia
Tribunal Superior De Manizales - Caldas

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **dd0a9a077b7029d8164718d2978f43dbc18646faec3c2e632d276dae8d0936ad**

Documento generado en 12/12/2023 11:17:46 AM

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