

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL
JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCION DE SENTENCIAS
SANTIAGO DE CALI**

Acción de Tutela

Radicación: 760014303-002-2023-00255-00

Accionante: SANTIAGO ESPINAL BETANCOURT

Accionado: COOMEVA EMERGENCIAS MEDICAS (CEM) Y COOPERATIVA COOMEVA

Sentencia de primera instancia # **257**.

Santiago de Cali, dieciocho (18) de octubre de dos mil veintitrés (2023).

Procede el despacho a dictar sentencia de primera instancia dentro de la acción de tutela instaurada por el señor **SANTIAGO ESPINAL BETANCOURT**, en contra de la **COOMEVA EMERGENCIAS MEDICAS (CEM) Y COOPERATIVA COOMEVA**, mediante la cual solicita la protección del **derecho de PETICIÓN**, que considera vulnerado por la entidad accionada.

HECHOS Y PRETENSIONES.

Relata que hasta el mes de julio de 2023, pagó puntualmente las deudas con Coomeva, incluyendo servicios financieros y de salud. En el referido mes, solicitó formalmente el retiro de Coomeva Emergencias Médicas (CEM) debido a la negación de un servicio para su padastro, el Sr. Carlos Alfonso Lenis.

Que al hacer el retiro, Coomeva indicó que recibiría el concepto de pago de CEM, pero que no lo pagara, y le dijeron que fuera a una sede y cancelara todo excepto CEM, lo que resultó en un saldo impago de ciento diecisiete mil pesos (117.000 CTE). Que el servicio seguiría vigente hasta agosto., sin embargo desde la segunda semana de agosto, recibió múltiples llamadas de asesores tratando de cobrar los ciento diecisiete mil pesos (117.000 CTE) pendientes.

Que el día 9 de septiembre de 2023, presenté un derecho de petición de manera forma verbal, con el número de radicado 00659514. A pesar de haber pasado más de diez (10) días hábiles, no ha recibido respuesta. Además, las llamadas acosadoras de los asesores persisten, instándome a pagar.

Que el 25 de septiembre, después de que los asesores hubieran dejado de llamarlo, decidió abonar trescientos cincuenta mil pesos (350.000 CTE), como acostumbra a hacer cada día 25 del mes debido a las fechas de corte. Empero, *“el 2 de octubre, recibió una llamada de un asesor de la cooperativa informándole que tenía un saldo en mora de servicios financieros...”*.

Como pretensiones solicita se cumpla la solicitud radicada ante Coomeva Emergencias Médicas (CEM) radicada el día 14 de julio de 2023. Y no se le cobre por este concepto, pues al momento de hacerse la solicitud el servicio de medicina estaba pago desde junio.

Que se dé respuesta a la solicitud radicada el día 9 de septiembre de 2023, con numero de radicado 00659514.

Que el valor que se pagó a cuenta CEM, sea o bien reembolsado o adeudo a la cuenta que se tiene pendiente con Bancoomeva.

ACTUACIÓN PROCESAL.

La presente acción de tutela fue admitida mediante auto T-499 del 04 de octubre de 2023, en contra de COOMEVA EMERGENCIAS MEDICAS (CEM) Y COOPERATIVA COOMEVA, para que en el término perentorio de un día (1) se sirviera dar explicaciones que considerare necesarias respecto a los hechos y pretensiones de la presente acción de tutela. De igual forma se vincula al presente trámite BANCOOMEVA.

RESPUESTA DEL VINCULADO BANCOOMEVA

La entidad accionada ejerció oportunamente su derecho de defensa y contradicción, anexando contestación con 08 archivos digitales en PDF, ubicados en el consecutivo 06 de la presente tutela.

RESPUESTA DEL ACCCIONADO COOPERATIVA MÉDICA DEL VALLE Y DE PROFESIONALES DE COLOMBIA COOMEVA

La entidad accionada ejerció oportunamente su derecho de defensa y contradicción, anexando contestación con 46 archivos digitales en PDF, ubicados en el consecutivo 07 de la presente tutela.

RESPUESTA DEL ACCCIONADO COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S

La entidad accionada ejerció oportunamente su derecho de defensa y contradicción, anexando contestación con 21 archivos digitales en PDF, ubicados en el consecutivo 08 de la presente tutela.

PROBLEMA JURÍDICO

En atención a lo expuesto corresponde a este Juez Constitucional determinar si en efecto, la COOMEVA EMERGENCIAS MEDICAS (CEM) Y COOPERATIVA COOMEVA, vulneraron a la parte accionante los derechos de petición al no brindarle ninguna respuesta frente a las solicitudes radicadas el día 14/07/2023 y 09/09/2023 o, si con la respuesta otorgada por la entidad accionada se configura la carencia actual de objeto por hecho superado.

CONSIDERACIONES.

Sabido es que la acción de tutela está consagrada en la Constitución en su artículo 86, como un mecanismo de protección de los derechos fundamentales constitucionales de toda persona, cuando han sido vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular en casos específicos, cuyo naturaleza residual la hace procedente cuando el afectado no

disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se interponga como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Según lo establece la disposición constitucional, esta acción tiene un carácter subsidiario y residual, por lo que ella solo procede cuando quiera que el afectado no tenga a su alcance otro medio de defensa judicial o cuando, existiendo ese otro medio, la tutela se ejerce como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio de carácter irremediable. Adicionalmente, y a partir de lo previsto en el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, la jurisprudencia constitucional ha sostenido que ella también resulta procedente –esta vez, como mecanismo de protección definitivo– en aquellos casos en los que la herramienta judicial que prevé el ordenamiento se muestra como ineficaz para garantizar los derechos fundamentales del afectado.

SOBRE LA NATURALEZA Y LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN EL DERECHO DE PETICIÓN.

El artículo 23 de la Constitución Nacional establece el derecho de petición como el que tiene toda persona para presentar a la administración peticiones respetuosas que impliquen un interés particular o público; de igual manera se ha enseñado por la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, que su núcleo esencial se concreta en: *“la obtención de una **respuesta pronta y oportuna**, que además debe ser **clara, de fondo y estar debidamente notificada**, sin que ello implique, necesariamente, que en la contestación se acceda a la petición. Cualquier trasgresión a estos parámetros, **esto es, si no se obtiene una respuesta oportuna, clara, de fondo, congruente** o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental”¹ (subrayado y negrilla fuera de texto).*

Sobre los elementos que lo componen ya referenciados, esto es, oportuna, clara, de fondo, congruente, la misma corte ha sido enfática en establecer que: *“La oportunidad se refiere a **la resolución de la petición dentro del término legal**, previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (...) La eficacia consiste en que la **respuesta debe ser “clara y efectiva respecto de lo pedido**, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”. Por su parte, el deber de emitir una respuesta de fondo se refiere a que en ella **se aborden de manera clara, precisa y congruente** cada una de las peticiones formuladas. Finalmente, la congruencia se refiere a la **coherencia entre lo respondido y lo pedido**, de tal manera que la solución verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición”² (subrayado y negrilla fuera de texto).*

Ley estatutaria No. 1755 de 2015.

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

¹ Sentencia T-243 de 2020.

² Sentencia T-476 de 2020, Reiteración de las sentencias: T-1160A de 2001 y T-867 de 2013.

1. 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 y, 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.

2. 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”.

CASO CONCRETO.

Se circunscribe este caso a determinar si la COOMEVA EMERGENCIAS MEDICAS (CEM) Y COOPERATIVA COOMEVA, vulneraron a la parte accionante los derechos de petición de fechas 14/07/2023 y 09/09/2023, al no otorgarle ninguna respuesta frente a las solicitudes impetradas; y que el valor que se pagó a cuenta CEM, sea o bien reembolsado o adeudo a la cuenta que se tiene pendiente con Bancoomeva.

En ese orden de ideas, de los elementos de convicción aportados con la acción de tutela, se encuentra que efectivamente fueron radicados los derechos de petición los días 14/07/2023 y 09/09/2023, ante la COOMEVA EMERGENCIAS MEDICAS (CEM) Y COOPERATIVA COOMEVA.

Por su lado, la COOMEVA EMERGENCIAS MEDICAS (CEM) Y COOPERATIVA COOMEVA, remitieron contestación a la presente acción de tutela, informando que dieron respuesta a las peticiones radicada por la parte accionante, al correo electrónico suministrado en el libelo introductor, en el cual le informaron:

LA COOPERATIVA MÉDICA DEL VALLE Y DE PROFESIONALES DE COLOMBIA COOMEVA, lo siguiente:

Que no es la entidad que debe pronunciarse frente a los hechos objeto de discusión, sin embargo, procedieron a informar, que en el presente caso se está ante el fenómeno del hecho superado porque el 09 de octubre del 2023 se respondió la petición radicada por el señor Santiago Espinal Betancourt, indicándole:

“ ...

(...)

Asunto: Respuesta a radicado N°00659514

Agradecemos la oportunidad que nos brinda al darnos a conocer su opinión, ya que nos permite evolucionar en nuestros procesos y servicios. Referente a la radicación en asunto donde nos informan que:

“solicito retiro del cobro del servicio de emergencias médicas de la facturación de la cooperativa, las líneas telefónicas registradas en la página no funcionan ninguna, no se ha podido establecer comunicación, además tengo registrado un caso y no tengo respuesta”

3

En nombre de **Cooemeva Emergencia Médica** informamos que, hemos realizado validación de la solicitud radicada y confirmamos cancelación del servicio para los siguientes usuarios:

ID	NOMBRE
1192891667	ESPINAL BETANCOURT SANTIAGO
38790671	BETANCOURT RAMIREZ JOHANNA
94273218	LENIS RAMIREZ CARLOS ALFONSO
1006432954	LENIS PERDOMO NATALIE

Adicional a lo anterior, se procede con el ajuste de lo facturado por los meses de septiembre y octubre; en cuanto al pago realizado el 31 de agosto del presente año por el valor de \$117.600 se procederá con el reintegro correspondiente de dichos valores.

Esperamos haber brindado la información necesaria a su solicitud y ratificar que seguimos trabajando con el compromiso de acompañarle en el cuidado de su salud y la de su familia, para generar experiencias satisfactorias, a través de un servicio resolutivo que genere lealtad en nuestros usuarios.

Recuerda que COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA es la primera compañía para tu salud.

”

... .

Y reitera la cancelación del servicio que poseía con la entidad Coomeva Emergencia Médica.

En cuanto a la respuesta de COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S., dicha entida señaló que frente a la petición radicada por el accionante el 14 de julio de 2023, fue contestada de forma clara, completa y de fondo el día 09 de octubre de 2023, y adjunta copia de la respuesta, la cual fue remitida al correo electrónico (1192891667@u.icesi.edu.co) del señor SANTIAGO ESPINAL BETANCOURT. Refiriendo que fueron resueltas cada una de las pretensiones del accionante, ya que, se realizó la terminación del contrato y cancelación de los servicios con fecha al 31 de agosto de 2023; y posteriormente, se efectuó la anulación de las facturas correspondientes a los meses de septiembre y octubre del 2023, finalmente, respecto al pago realizado el 31 de agosto del presente año por el valor de (\$117.600), se procedió con el reintegro correspondiente de dichos valores y según la solicitud del señor Espinal Betancourth, fueron trasladados a la entidad Bancoomeva, para que sean abonados a la obligación que tiene el accionante con dicha entidad.

Así las cosas, una vez verificadas las notificaciones realizadas a la parte accionante, se evidencia que la respuesta brindada fue **clara, congruente, de fondo, debidamente notificada, dando paso a que ya no exista vulneración alguna.**

Por lo anterior, establece el Juzgado que, si bien en su momento las entidades accionadas, vulneraron al tutelante sus derechos fundamentales al no brindarle respuesta oportuna a sus peticiones, en la actualidad no existe situación alguna que imponga la intervención del juez constitucional frente a ordenar que se dé contestación a las mismas, porque las circunstancias denunciadas como conculcadora de las garantías esenciales invocadas, fueron superadas en vista de las respuestas enviadas por las entidades tuteladas en el transcurso de esta acción de tutela.

En este sentido, confluyen los requisitos establecidos en la jurisprudencia Constitucional para negar la acción de tutela por carencia actual de objeto por hecho superado. Al respecto, la Corte Constitucional en sentencia T-240-2021, recordó el concepto de carencia actual de objeto, así:

“La jurisprudencia constitucional há identificado três hipóteses en las caules se configura el fenómeno de lá carencia actual de objeto, a saber: (i) cuando existe un hecho superado, (ii) cuando se presenta un daño consumado y, (iii) cuando acaece una situación sobreveniente³.

27.Hecho superado. *Se presenta cuando, entre la interposición de la acción de tutela y la decisión del juez constitucional^[50], desaparece la vulneración o amenaza al derecho fundamental cuya protección se invoca y se satisfacen las pretensiones del accionante como producto de la conducta de la entidad accionada^[51]. En este supuesto, el juez de tutela debe verificar: (i) que, en efecto, se ha satisfecho por completo^[52] la pretensión de la acción de tutela^[53] y (ii) que la entidad demandada haya actuado (o cesado su conducta) de forma voluntaria^[54]. (Subraya, cursiva y negrita fuera de la cita).”⁴*

En consecuencia, se negará dicha pretensión por carencia actual de objeto por hecho superado, puesto que, ha cesado la vulneración de los derechos fundamentales a raíz de las acciones correctivas de las entidades accionadas y lo comunicado al tutelante.

Al momento de notificar este fallo, se le hará saber a los interesados, el derecho que les asiste a impugnarlo dentro de los tres días siguientes a su notificación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991

Por lo expuesto, el Juzgado, Administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela instaurada por la señora SANTIAGO ESPINAL BETANCOURT a través de apoderado judicial, **por haberse configurado una carencia actual de objeto por hecho superado**.

SEGUNDO: Notifíquese a las partes lo aquí decidido por el medio más expedito y eficaz.

TERCERO: En caso de no ser impugnado este fallo dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, de conformidad con los artículos 31 y 32 del Decreto 2591 de 1991.

³ Sentencias SU-522 de 2019, T-038 de 2019, T-205A de 2018, T-261 de 2017, T-481 de 2016, T-321 de 2016, T-200 de 2013, entre otras.

⁴ Sentencia T-240-2021.

CUARTO: Si este fallo no fuere revisado por la H. Corte Constitucional, una vez excluido **ARCHIVASE**.

NOTIFIQUESE y CÚMPLASE



LUIS CARLOS QUINTERO BELTRAN
JUEZ