



Referencia	Acción de Tutela
Accionante:	Carlos Alberto Téllez Caballero
Accionado:	Clinica Dentix Colombia S.A.S –Armenia-
Radicación:	63-001-41-05-001-2023-10095-00
Tema	Derecho Fundamental de Petición.

**Armenia, dieciocho (18) de diciembre de dos mil veintitrés
(2023)**

SENTENCIA DE TUTELA

Decide el despacho en primera instancia la acción de tutela promovida por **Carlos Alberto Téllez Caballero** en contra del **Clinica Dentix Colombia S.A.S –Armenia-**

I. ANTECEDENTES

Carlos Alberto Téllez Caballero promovió acción constitucional con el propósito que se ampare su derecho fundamental de «*petición*», el cual presuntamente fue transgredido por la parte accionada.

Para motivar la acción señaló que, se acercó a realizarse una valoración en la clínica accionada y aceptó hacerse unos procedimientos por un valor aproximado a siete millones setecientos ochenta mil pesos (\$7.780.000), sin embargo, con el transcurrir de los meses no le fue programada la cita para la realización de los procedimientos, por lo que manifestó su deseo de no seguir con los mismos.

Adujo que, el 29 de septiembre y 6 de octubre de 2023, al correo electrónico atención.prioritaria@dentix.co el cual fue informado por el gerente del establecimiento, envió derecho de petición

Aseveró que, el 23 de octubre de los corrientes, le llegó respuesta por medio de la cual se le insiste en continuar con el procedimiento, pero inmediatamente ese día manifestó su negativa, y que, en reiteradas ocasiones recibió distintas respuestas con el mismo mensaje.

Finalmente adujo que, en reiteradas ocasiones se ha comunicado con la línea de atención al cliente de la accionada sin obtener respuesta positiva, lo que le está generando perjuicios a su vida crediticia pues sigue cancelando el procedimiento sin que este le sea practicado.

Por su parte, **Dentix Colombia S.A.S** indicó que, el paciente adquirió un tratamiento por valor de \$10.677.300, de los cuales ha pagado \$10.499.900, y se han realizado \$3.636.800 y que, el paciente ha cancelado las diversas citas programadas.

Explicó que, es cierto que se han dado diversas excusas para evitar que el paciente cancele el procedimiento adquirido pues para la entidad no son válidas las explicaciones dadas por el paciente para la cancelación del mismo.

Finalmente dijo que, no le constan los demás hechos de la acción constitucional y solicitó que se denieguen las peticiones de la misma, pues cumplió con otorgas las respuestas claras y de fondo a todos y cada uno de los pedimentos efectuados.

Para resolver basten las siguientes,

II. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

Al tenor del **artículo 86 de la C.P**, la acción de tutela es un mecanismo preferente y sumario de defensa judicial de derechos fundamentales cuando quiera que éstos esten

vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, o privada en los casos previstos en la ley; además y de conformidad con lo previsto en los artículos 1, 5, 6, 8, 10 y 42 del Decreto 2591 de 1991, para efectos de determinar la procedencia de la acción de tutela debe acreditarse los requisitos de legitimación en la causa (activa y pasiva); la inmediatez; y la subsidiariedad.

En lo referente a la **legitimación en la causa por activa**, el artículo 86 de la Constitución Política en concordancia con el artículo 10 del Decreto 2591 de 1991, ésta se configura: i) a partir del ejercicio directo de la acción ii) de la representación legal, -como en el caso de los menores de edad, los incapaces absolutos, los interdictos y las personas jurídicas-, iii) a través de apoderado judicial -caso en el cual el apoderado debe ostentar la condición de abogado titulado y al escrito de acción se debe anexar el poder especial para el caso o en su defecto el poder general respectivo-; iv) o por medio de agente oficioso. No obstante, esta última figura no procede directamente, pues es necesario que el agente oficioso afirme que actúa como tal y además demuestre que el agenciado no se encuentra posibilitado para promover su propia defensa. **(CC T-054 de 2014)**.

Respecto de la **legitimación por pasiva**, de la lectura de los artículos 5, 13 y 42 del Decreto 2591 se establece que la acción de tutela se puede promover contra toda acción u omisión de las autoridades públicas, y de los particulares, en este último caso siempre que estén encargados de la prestación de un servicio público, o, respecto de quienes el solicitante se halle en situación de subordinación e indefensión.

En lo que comporta a la **inmediatez**, la finalidad de la acción de tutela es garantizar la protección inmediata de los derechos

fundamentales vulnerados o amenazados; en ese orden si bien la acción de tutela se puede formularse en cualquier tiempo, su interposición debe darse en un tiempo razonable, oportuno y justo. Sin embargo, la Corte Constitucional ha indicado que el requisito no es exigible de forma estricta cuando se demuestra que la vulneración cuando se demuestre que la vulneración es permanente en el tiempo y que, pese a que el hecho que la originó por primera vez sea muy antiguo respecto de la presentación de la tutela, la situación desfavorable del actor derivada del irrespeto por sus derechos continúa y es actual. **(CC T-194 de 2021)**

Finalmente y en lo que atañe a la **subsidiariedad** el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela tiene un carácter subsidiario, por lo que solo procede cuando quiera que el afectado no tenga otro medio de defensa judicial; también cuando existiendo el mecanismo i) se ejerza la acción como un mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, o ii) éste resulte ineficaz, caso en el que la tutela se convierte en un mecanismo de protección definitivo **(CC T-177 de 2013)**.

La valoración del perjuicio irremediable implica la concurrencia de varios elementos esenciales a saber, i) que sea cierto, es decir que existan fundamentos empíricos acerca de su probable ocurrencia, ii) debe ser inminente, esto es que esté próximo a suceder, y iii) que su prevención o mitigación sea urgente para evitar la consumación de un daño. **(CC-T 554 de 2019)**

Finalmente, respecto del requisito de subsidiariedad, para los asuntos como el aquí debatido, es preciso anotar que, el recurso de amparo es el mecanismo de defensa judicial idóneo y eficaz para la protección del derecho de petición, si se tiene en cuenta que, en el ordenamiento colombiano no existe otra alternativa para proceder a su amparo. **(CC T-230 de 2020.)**

Del derecho de petición.

El artículo 23 de la Constitución Política consagra como uno de los derechos fundamentales el de petición, según el cual, toda persona tiene la facultad de acudir ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud, dentro de los términos previstos en la Ley.

Ahora, por virtud del artículo 13 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 -regulatoria del derecho de petición- 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. La norma agrega que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo; además señala que a través de ese mecanismo se puede solicitar *«el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos»*

El artículo 14 *ibidem*, señala los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones así: i) por regla general toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, de incumplirse este plazo comporta una sanción disciplinaria para quien debe atender la solicitud ii) las peticiones de documentos e información deberán resolverse a más tardar dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción; si no se ofrece una respuesta en ese lapso, se entiende que la solicitud ha sido aceptada, por lo que la

Administración no puede negarse a entregar los documentos al peticionario, por lo que las copias deben entregarse dentro de los tres (3) días siguientes. La norma incluso admite la posibilidad de que no sea posible resolver la petición en los plazos referidos, pero para ello *«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»*

En este orden de ideas, el derecho fundamental de petición comprende los siguientes elementos: a) La posibilidad cierta y efectiva de elevar en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; b) La respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; c) La contestación material, que supone que la autoridad sobre la base de su competencia, se refiera de manera completa a los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), sin que puedan comprenderse evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo, pues la notificación forma parte del núcleo esencial del derecho de petición, al punto que de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta se reserva para sí el sentido de lo decidido **(CC T-147 de 2006 & T-077 de 2018)**.

Finalmente, el alto tribunal constitucional ha señalado que una respuesta clara y congruente respecto de lo pedido, sin importar si la misma es o no favorable al solicitante, excluye la posibilidad de que derecho de petición se entienda vulnerado **(C.C. Sentencia T-902 de 2014)**.

III. CASO CONCRETO

A partir de todo lo anteriormente expuesto, encuentra el despacho que **Carlos Alberto Téllez Caballero**, se encuentra legitimado por activa para invocar la protección de sus derechos al ser la titular de la petición de la que solicita información. En el mismo sentido **Dentix Colombia S.A.S** está legitimada por pasiva para atender los pedimentos de la actora pues en los términos del artículo 13 del decreto 2591 de 1991 de las cuales se denuncia han conculcado los derechos fundamentales del accionante por acción u omisión.

Respecto de la subsidiariedad, ha de decirse que como lo aquí reclamado es que, se responda de fondo una petición incoada por la entidad accionada, no existe en nuestra legislación un medio ordinario idóneo y expedito que permita el amparo del derecho fundamental de petición, esto permite abrir paso a la intervención del juez constitucional.

Se arriba a una idéntica conclusión en cuanto a la inmediatez, pues la última petición fue elevada el 15 de noviembre de 2023, por lo que se entiende que se obró en un término razonable, pues la acción se interpuso solo dos meses después de ocurridos los hechos, esto es, 05 de diciembre del año en cita.

Vistas así las cosas lo primero a destacar es que, el accionante Carlos Alberto Téllez Caballero presentó sendos derechos de petición siendo el 15 de noviembre de los corrientes el último presentado ante **Dentix Colombia S.A.S** en el cual solicitó lo siguiente:

« 1. Se cancele de manera inmediata la suma total de la obligación que adquirí con Coltefinanciera.

2. Se me haga devolución inmediata del dinero que le fue consignado de más, toda vez que sus intereses deben ser asumidos en su totalidad por la clínica.

3. Que se me expida un paz y salvo por todo concepto por la clínica y con coltefinanciera.

Por su parte, **Dentix Colombia S.A.S** en la contestación de la presente acción de amparo, aseguró que dio respuesta de la petición elevada el día 11 de diciembre de los corrientes, para soportar lo anterior, adjunto copia de la respuesta y un pantallazo con un presunto envío de la misma al correo electrónico carlosalbertotellezcaballero@gmail.com, tal y como se evidencia a continuación:

11/12/23, 11:50

Correo: Atención Prioritaria - Outlook

RESPUESTA A PETICIÓN - CARLOS ALBERTO TELLEZ CC 9730908 ID. 2023111560002044

Atención Prioritaria <atencion.prioritaria@dentix.co>

Lun 11/12/2023 11:50 AM

Para: carlosalbertotellezcaballero@gmail.com <carlosalbertotellezcaballero@gmail.com>

Cco: Subdirector Armenia Dentix Colombia <subdirector.armenia@dentix.co>; Director Armenia Dentix Colombia <director.armenia@dentix.co>

1 archivos adjuntos (74 KB)

CARLOS ALBERTO TELLEZ .pdf

Cordial saludo,

De la manera más atenta me permito remitir respuesta a la solicitud presentada por usted ante nuestra entidad mediante nuestros canales de atención.

Esperamos haber atendido su requerimiento en los debidos términos, quedando atentos a cualquier inquietud o sugerencia adicional que requiera.

Cordialmente;

Dentix Colombia S.A.S.

Sin embargo conforme a la evidencia anterior, para este despacho no es suficiente tal comunicación, pues de ella no se puede extraer que, efectivamente el mensaje de datos haya ingresado al correo electrónico del accionante, aunado a ello tampoco se demuestra que lo efectivamente enviado sea la respuesta otorgada.

En consecuencia, a juicio de este juzgador, fluye que no hay prueba si quiera sumaria que, el accionante **Carlos Alberto Téllez Caballero** haya recibido respuesta material y completa a los asuntos planteados; por ende, no se superó la vulneración al derecho de petición.

En razón a todo lo expuesto y sin que sean necesarias otras consideraciones, y dada la evidente transgresión del derecho fundamental de petición, se dispondrá a tutelarlos por lo que se ordenara a **Dentix Colombia S.A.S.** que brinden una respuesta clara y de fondo respecto de cada uno de los pedimentos ya sea de manera positiva o negativa presentados por **Carlos Alberto Téllez Caballero** en el derecho de petición calendado el 15 de noviembre de 2023 conforme a la parte motiva de esta sentencia en el término no mayor a 48 horas, contados a partir de la notificación de este proveído.

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Laboral Municipal de Pequeñas Causas de Armenia**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de **Carlos Alberto Téllez Caballero** por las razones expuestas en la parte motiva.

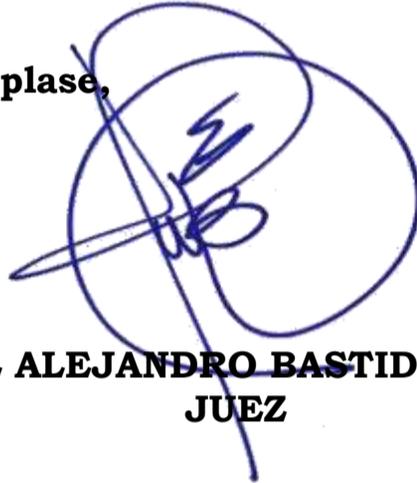
SEGUNDO: ORDENAR al **Dentix Colombia S.A.S.** que brinden una respuesta clara y de fondo respecto de cada uno de los pedimentos ya sea de manera positiva o negativa presentados por **Carlos Alberto Téllez Caballero** en el derecho de petición calendado el 15 de noviembre de 2023 conforme a la parte

motiva de esta sentencia en el término no mayor a 48 horas, contados a partir de la notificación de este proveído.

TERCERO: NOTIFICAR a los interesados en la forma prevista en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si esta decisión no fuere impugnada.

Notifíquese y cúmplase,



**MANUEL ALEJANDRO BASTIDAS PATIÑO
JUEZ**



Puede escanear este código QR para acceder al Micrositio del Juzgado o dirigirse al siguiente enlace
<https://t.ly/P-59>