



REPÚBLICA DE COLOMBIA
Rama Judicial del Poder Público
JUZGADO DIECISIETE LABORAL DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN

SENTENCIA DE SEGUNDA INSTANCIA EN ACCIÓN DE TUTELA							
FECHA	VEINTICUATRO (24) DE OCTUBRE DE DOS MIL VEINTITRES (2023)						
RADICADO	05001	41	05	008	2023	00743	01
PROCESO	TUTELA SEGUNDA INSTANCIA No.00019 de 2023						
ACCIONANTE	MARIA SANTOS REGINO HOYOS						
ACCIONADO	COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.						
SENTENCIA	No.00335 de 2023						
DERECHOS INVOCADOS	PETICION						
INSTANCIA	SEGUNDA						
DECISIÓN	CONFIRMA						

Se resuelve el recurso de impugnación interpuesto por MARIA SANTOS REGINO HOYOS, accionante, contra la sentencia del veintidós (22) de septiembre de 2023, proferida por el Juzgado Octavo Municipal de Pequeñas Causas Laborales, invocando la protección del derecho fundamental de petición.

LAS PRETENSIONES

Pretende la accionante se le tutele el derecho fundamental, y se le ordene a la entidad accionada dar respuesta de fondo a la solicitud de manera clara y coherente, y proceda con el pago de la indemnización.

HECHOS DE LA PRETENSIÓN

Manifiesta la accionante que tiene 74 años de edad, que para el 02 de noviembre de 2022 sufrió un accidente con volcamiento de vehículo ocasionándole múltiples lesiones en su cuerpo, el cual se puede evidenciar en la historia clínica y demás documentos aportados en el plenario.

Que mediante apoderada judicial el día 20 de febrero de 2023, solicitó a la accionada la calificación de pérdida de capacidad laboral y la documentación correspondiente para efectos de la reclamación de la indemnización pertinente, que mediante comunicación del 10 de marzo de 2023 responden indicando que

en calidad de interesada debe acreditar la ocurrencia del hecho, la cuantía y para el caso en particular acudir a la Junta de Calificación de Invalidez y correr con los gastos que derive la obtención del Dictamen.

Refiere la accionante manifestado que una vez aportados los documentos solicitados el cual es la calificación de pérdida de capacidad laboral en febrero 20 de 2023, dictamen que le toco efectuar sin la participación de la accionada, esta le responde que la solicitud fue por fuera del término, así es que en comunicación del 31 de agosto de 2023 refiere la accionada que objeta el pago de indemnización correspondiente por no presentar la solicitud dentro de los 18 meses calendario contados desde la fecha de ocurrencia del evento.

DE LA RESPUESTA DE LA ACCIONADA

La accionada COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A., manifestó:

“...que frente a la reclamación por accidente de tránsito en el cual resultó afectada la señora MARIA SANTOS REGINO HOYOS, esta solicitó afectar la póliza SOAT No. 80731809, indican a este Despacho que el accidente de tránsito ocurrió el día 02 de noviembre de 2021 y que a la solicitud de la reclamación fue radicada el día 25 de julio de 2023 tal y como se evidencia en sello de radicado IQ03457031440024576, razón por la cual para la fecha de presentación de la reclamación habían transcurrido 20 meses y 23 días.

En respuesta a dicha radicación emitieron comunicado GIN-IQ202300014809 de fecha 10 de agosto de 2023 en el cual se informó el término establecido en el Artículo 2.6.1.4.2.9. del Decreto 780 de 2016, tal y como consta en certificado de entrega electrónico No. 238690.

Que dicaron nuevamente reclamación a través de radicado IQ03457083884163675 de fecha 10 de agosto de 2023 en respuesta emitimos nuestro comunicado GIN-IQ202300017946 de fecha 31 de agosto de 2023 en el cual se negó y objeto la reclamación al estar fuera del termino establecido en el Artículo 2.6.1.4.2.9. del Decreto 780 de 2016, tal y como consta en certificado de entrega electrónico No. 318656.

Ahora bien, aclaran al Despacho que para la fecha en que se presentó la reclamación ya había transcurrido más de los 18 meses calendario término concedido, conforme a lo aludido en el Inciso 3 del artículo 2.6.1.4.2.9 del Decreto 780 de 2016.

Advierte que no es ante el Juez de tutela a quien deba acudir para obtener la protección de un derecho que no ha sido vulnerado, por tratarse de un tema de tipo indemnizatorio y de estirpe económico, más aún, si los mecanismos de defensa que dispone el aquí accionante, no han sido utilizados ni ejercidos, por lo anterior solicitan NEGAR por IMPROCEDENTE esta acción de tutela, por cuanto: no están vulnerando ningún Derecho Fundamental y además lo competente seria ante la jurisdicción ordinaria por su carácter estrictamente económico...”

DECISIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

La Juez de Primera instancia NEGÓ el amparo de los derechos fundamentales invocados por la señora la MARIA SANTOS REGINO HOYOS identificada con C.C. 39.156.860, frente a la COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS.

La accionante en el escrito de impugnación manifiesta su inconformidad así:

“...Que el juez de primera instancia no tuvo en cuenta la documentación aportada en la acción de tutela, toda vez que a la accionada se le solicitó la calificación antes de cumplir los 18 meses del accionante, evidenciándose así la mala fe del accionado, por cuanto dilato el trámite de calificación.

La apoderada, el 20 de febrero de 2023, a menos de quince meses de ocurrido el evento, solicitó a la accionada la calificación de pérdida de capacidad laboral y la documentación correspondiente a efectos de la reclamación pertinente.

Que mediante comunicado de marzo 10 de 2023, la accionada le respondió lacónica y descaradamente que la interesada debe acreditar la ocurrencia del hecho, la cuantía y en el caso particular acudir a la junta regional de calificación de invalidez y correr con los gastos que derive la obtención del dictamen, determinando que le incumbe la carga de la prueba.

Que es una mujer adulta de la tercera edad, de escasos recursos económicos de 74 años de edad, que goza de la protección especial.

Solicita revocar el fallo de primera instancia, y se le proteja el derecho vulnerado por la accionada, por cuanto no responde de fondo y coherentemente a la solicitud, y en su lugar se ordena a la accionada a darle respuesta de fondo, clara y coherente a lo solicitado y el reconocimiento del pago de la indemnización...”

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

PROBLEMA JURÍDICO

Determinar si la accionante tiene derecho a que se le de respuesta a la petición presentada a la entidad accionada.

Temas a tratar.

1. Alcance del derecho fundamental de petición.
2. caso en concreto.

1. Derecho fundamental de petición.

La constitución Política, en su artículo 23 consagro el derecho que tienen todas las personas de presentar peticiones respetuosas ante cualquier autoridad, por motivos de intereses general o particular y obtener una respuesta clara, concreta y precisa sobre lo solicitado.

El ejercicio de este derecho, permite que se hagan efectivos otros derechos de rango constitucional, en atención a que es un medio eficaz y eficiente de exigir del cumplimiento de los deberes de las diferentes autoridades.

El ejercicio de este derecho, se reglamentó con la ley 1755 de 2015, en el cual de señalaron los términos para dar respuesta, las remisiones por competencia cuando no es la persona que debe responder, las peticiones inconclusas entre otras. En cuanto a los términos para responder las peticiones se indicó:

“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.

(...)

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”. (Énfasis añadido).

Frente al derecho de petición, su finalidad y la forma de la respuesta, en sentencia T-230 de 2020, indico la corte constitucional:

“4.5. Derecho de petición

4.5.1. Caracterización del derecho de petición. El artículo 23 de la Constitución dispone que “[t]oda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.” Esta garantía ha sido denominada derecho fundamental de petición, con el cual se promueve un canal de diálogo entre los administrados y la administración, “cuya fluidez y eficacia constituye una exigencia impostergable para los ordenamientos organizados bajo la insignia del Estado Democrático de Derecho”^[40]. De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, esta garantía tiene dos componentes esenciales: (i) la posibilidad de formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y como correlativo a ello, (ii) la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado. Con fundamento en ello, su núcleo esencial se circunscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y a la notificación de la decisión al peticionario.

4.5.2. Formulación de la petición. En virtud del derecho de petición cualquier persona podrá dirigir solicitudes respetuosas a las autoridades, ya sea verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo (art. 23 CN y art. 13 CPACA). En otras palabras, la petición puede, por regla general, formularse ante autoridades públicas, siendo, en muchas ocasiones, una de las formas de iniciar o impulsar procedimientos administrativos. Estas últimas tienen la obligación de recibirlas, tramitarlas y responderlas de forma clara, oportuna, suficiente y congruente con lo pedido, de acuerdo con los estándares establecidos por la ley^[41]. En tratándose de autoridades judiciales, la solicitud también es procedente, siempre que el objeto del requerimiento no recaiga sobre procesos judiciales en curso^[42].

4.5.2.1. Las peticiones también podrán elevarse excepcionalmente ante organizaciones privadas. En los artículos 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011, modificados por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015^[43], se estipula que cualquier persona tiene el derecho de formular solicitudes ante entidades de orden privado sin importar si cuentan o no con personería jurídica^[44], cuando se trate de garantizar sus derechos fundamentales. En el ejercicio del derecho frente a privados existen iguales deberes de recibir, dar trámite y resolver de forma clara, oportuna, suficiente y congruente, siempre que sean compatibles con las funciones que ejercen^[45]. En otras palabras, los particulares, independientemente de su naturaleza jurídica, son asimilables a las autoridades públicas, para determinados efectos, entre ellos, el relacionado con el derecho de petición.

4.5.2.2. Teniendo en cuenta el asunto sobre el que conoce la Sala en esta oportunidad, es preciso aclarar el escenario jurídico que en esta materia resulta exigible a las empresas de servicios públicos, las cuales pueden tener una naturaleza pública, mixta o privada^[46]. En este orden de ideas, cabe distinguir entre, por una parte, el derecho de petición como manifestación del derecho fundamental contenido en la Constitución y, por otra, la obligación de atender las peticiones que presenten los usuarios en el marco de actividades reguladas, particularmente la prestación de servicios públicos.

Frente a este último, de acuerdo con la amplia libertad de configuración por parte del legislador en virtud del artículo 365 de la Constitución^[47], la Ley 142 de 1994^[48] fija normas relativas a la defensa de los usuarios o suscriptores – incluso aquellos potenciales^[49]– del contrato de prestación del servicio^[50]. Para ello, todas las personas que presten servicios públicos domiciliarios deberán contar con una “Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos”, “la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.”^[51]

En todo caso, por fuera del régimen de prestación de servicio (usuario-prestador) también cabe la formulación de peticiones. Frente a este escenario, el régimen aplicable dependerá de la naturaleza de las empresas de servicios públicos ante las que sean elevadas las solicitudes. Concretamente, cuando se trate de entidades oficiales o mixtas, las cuales hacen parte de la Rama Ejecutiva, dentro del sector descentralizado por servicios (art. 38 y 68 de la Ley 489 de 1998) y, por ende, ostentan la calidad de autoridades públicas, se encuentran sujetas a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo^[52]. Por su parte, si el requerimiento de un no usuario se dirige a una empresa privada, se aplicarán las reglas relativas al derecho de petición para particulares en los términos ya descritos^[53].

4.5.3. Pronta resolución. Otro de los componentes del núcleo esencial del derecho de petición, consiste en que las solicitudes formuladas ante autoridades o particulares deben ser resueltas en el menor tiempo posible, sin que se exceda el término fijado por la ley para tal efecto.

4.5.3.1. El artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 dispone un término general de 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud para dar respuesta,

salvo que la ley hubiera determinado plazos especiales para cierto tipo de actuaciones^[54]. Esa misma disposición normativa se refiere a dos términos especiales aplicables a los requerimientos de documentos o información, y a las consultas formuladas a las autoridades relacionadas con orientación, consejo o punto de vista frente a materias a su cargo. Los primeros deberán ser resueltos en los 10 días hábiles siguientes a la recepción, mientras que los segundos dentro de los 30 días siguientes.

De incumplirse con cualquiera de estos plazos, la autoridad podrá ser objeto de sanciones disciplinarias. Por ello, el párrafo del precitado artículo 14 del CPACA admite la posibilidad de ampliar el término para brindar una respuesta cuando por circunstancias particulares se haga imposible resolver el asunto en los plazos legales. De encontrarse en dicho escenario, se deberá comunicar al solicitante tal situación, e indicar el tiempo razonable en el que se dará respuesta –el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto por la ley–. Esta hipótesis es excepcional, esto es, solo cuando existan razones suficientes que justifiquen la imposibilidad de resolver los requerimientos en los plazos indicados en la ley.

4.5.4. Respuesta de fondo. Otro componente del núcleo esencial supone que la contestación a los derechos de petición debe observar ciertas condiciones para que sea constitucionalmente válida. Al respecto, esta Corporación ha señalado que la respuesta de la autoridad debe ser: “(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y además (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición formulada dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o *ex novo*, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”^[55] (se resalta fuera del original).

La respuesta de fondo no implica tener que otorgar necesariamente lo solicitado por el interesado^[56], salvo cuando esté involucrado el derecho de acceso a la información pública (art. 74 C.P.^[57]), dado que, por regla general, existe el “deber constitucional de las autoridades públicas de entregarle, a quien lo solicite, informaciones claras, completas, oportunas, ciertas y actualizadas sobre cualquier actividad del Estado.”^[58] Sobre este punto, es preciso anotar que al tratarse de una garantía fundamental que permite el ejercicio de muchos otros derechos fundamentales, así como la consolidación de la democracia, las restricciones al derecho de petición y de información deben ser excepcionales y deberán estar previamente consagradas en la ley. Al respecto, en el Título III de la Ley 1712 de 2014 se hace referencia a los casos especiales en los cuales se puede negar el acceso a la información, por ejemplo, entre otros, al tratarse de información clasificada y reservada, o que pueda causar daños a personas naturales o jurídicas en su derecho a la intimidad, vida, salud, seguridad o secretos comerciales, industriales y profesionales.

En las hipótesis en que la autoridad a quien se dirigió la solicitud no sea la competente para pronunciarse sobre el fondo de lo requerido, también se preserva la obligación de contestar, consistente en informar al interesado sobre la falta de capacidad legal para dar respuesta y, a su vez, remitir a la entidad encargada de pronunciarse sobre el asunto formulado por el peticionario^[59].

4.5.5. Notificación de la decisión. Finalmente, para que el componente de respuesta de la petición se materialice, es imperativo que el solicitante conozca el contenido de la contestación realizada. Para ello, la autoridad deberá realizar la efectiva notificación de su decisión, de conformidad con los estándares contenidos en el CPACA^[60]. El deber de notificación de mantiene, incluso, cuando se trate de contestaciones dirigidas a explicar sobre la falta de competencia de la autoridad e informar sobre la remisión a la entidad encargada.

4.5.6. Agotada la anterior caracterización sobre el derecho de petición y en consideración al fondo del asunto sometido a examen de la Corte, se considera necesario puntualizar sobre las formas de canalizar o presentar las solicitudes respetuosas, las distintas manifestaciones del derecho bajo estudio y aquellas expresiones que, por regla general, no originan una obligación de respuesta.

4.5.6.1. Formas de canalizar las peticiones. El derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos^[61].

4.5.6.1.1. Ahora bien, los *medios físicos* pueden definirse como aquellos soportes tangibles a partir de los cuales es posible registrar la manifestación de un hecho o acto. Dentro de los más comunes para la presentación de solicitudes se destacan la formulación presencial –ya sea verbal o por escrito– en los espacios físicos destinados por la autoridad, y el correo físico o postal para remitir el documento a la dirección destinada para tal efecto. En cualquiera de los dos eventos, al peticionario debe asignársele un radicado o algún tipo de constancia sobre la presentación de la solicitud, de manera que sea posible hacer su seguimiento...”

2. Caso en concreto.

En el caso a estudio se tiene que, la señora MARIA SANTOS REGINO HOYOS radico por medio de apoderada derecho de petición del 20 de febrero de 2023 ante COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A., solicitó la calificación de la pérdida de capacidad laboral y la documentación correspondiente a efectos de la reclamación pertinente, que el 10 de marzo de 2023 la entidad accionada respondió indicándole que en calidad de interesada debe acreditar la ocurrencia de los hechos, la cuantía y acudir a la Junta Regional de Calificación de Invalidez y correr con los gastos de esta, que el 14 de junio de 2023 fue calificada por la Junta Regional de Calificación de Invalidez con sus propios recursos, manifiesta la accionante que el derecho de petición no fue contestado de forma coherente a la solicitud por cual solicita que se dé respuesta de fondo y coherente y además se le realice el pago de la indemnización reclamada.

La entidad accionada al momento de pronunciarse sobre los hechos de la acción constitucional, no indico nada referente al derecho de petición con fecha del 20 de febrero de 2023 radicado por medios electrónicos y se refirió específicamente sobre la negativa del pago de la indemnización indicando que la reclamación presentada fue radicada con más de los 18 meses calendario del término concedido, además indica que por tratarse de un tema de tipo indemnizatorio y de estirpe económico.

Frente al derecho de petición del 20 de febrero de 2023, se tiene que si bien la entidad no se refirió a la respuesta, la accionante si afirma que el 10 de marzo del presente año dicha entidad le dio respuesta, independiente del sentido positivo o negativo a los intereses de la accionante, por lo que se puede concluir que se ha dado contestación a la petición.

En cuanto a la petición que se ordene a la entidad accionada del pago de la indemnización por la ocurrencia del accidente de tránsito en la que se vio afectada, se tiene que la acción de tutela no es el medio indicado, dado que dicho litigio debe ser tramitado en un proceso ordinario, por lo que se puede establecer que la vía adecuada para demandar es la JURISDICCION ORDINARIA, la cual es la encargada de resolver las controversias que se susciten referentes al sistema de seguridad social integral, siendo éste el medio más eficaz para obtener el reconocimiento de tal derecho. Además, si la actora pretendía que se le tutelaran los derechos por medio de esta acción de tutela debió acreditar que se encontraba ante un daño grave y un perjuicio irremediable, lo que no ocurrió en este caso.

En consecuencia, se **CONFIRMARA** la sentencia proferida por el Juzgado Octavo Municipal de Pequeñas Causas Laborales de Medellín.

El Juzgado Diecisiete Laboral del Circuito de la ciudad de Medellín, administrando Justicia nombre del Pueblo y por mandato de la Constitución,

RESUELVE

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia proferida por el Juzgado Octavo Municipal de Pequeñas Causas Laborales de Medellín.

SEGUNDO: Notifíquese esta decisión de acuerdo a lo normado por el canon 30 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: Remítase a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE



GIMENA MARCELA LOPERA RESTREPO

JUEZ

Firmado Por:

Gimena Marcela Lopera Restrepo

Juez Circuito

Juzgado De Circuito

Laboral 017

Medellin - Antioquia

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: **b9c221b6d2f581f5fc19a3cc0bfe9ea0c2be8bcea18bdef7b37ecafb93588104**

Documento generado en 24/10/2023 02:27:31 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>