

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

Acción de Tutela

**Radicación: 760014303-002-2023-00184-00**

**Accionante:** DAYANA CHATES DUQUE.

**Accionado:** COLMENA SEGUROS DE VIDA Y RIESGOS LABORALES.

Sentencia de primera instancia # 185.

Santiago de Cali, nueve (09) de agosto de dos mil veintitrés (2023).

Procede el despacho a dictar sentencia de primera instancia dentro de la acción de tutela instaurada por la señora DAYANA CHATES DUQUE, quien actúa a través de apoderado en contra de **COLMENA SEGUROS DE VIDA Y RIESGOS LABORALES** mediante la cual solicita la protección del derecho fundamental de Petición, que considera vulnerado por la entidad accionada.

### **HECHOS Y PRETENSIONES**

Como fundamento de su pretensión, indica que

### **ACTUACIÓN PROCESAL.**

La presente acción de tutela fue admitida mediante auto T-341 del 28 de julio de 2023, en contra de **COLMENA SEGUROS DE VIDA Y RIESGOS LABORALES**, también se ordenó notificar y oficiar a la parte accionada 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.

### **RESPUESTA DEL ACCIONADO COLMENA SEGUROS DE VIDA Y RIESGOS LABORALES.**

La entidad accionada ejerció oportunamente su derecho de defensa y contradicción, anexando 69 archivos digitales en PDF, ubicados en el consecutivo 09 de la presente tutela.

### **PROBLEMA JURÍDICO**

En atención a lo expuesto corresponde a este Juez Constitucional determinar si en efecto, la entidad **COLMENA SEGUROS DE VIDA Y RIESGOS LABORALES**, vulneró a la parte accionante el derecho de petición presentado ante esa entidad el día el día 8 de Junio del año dos mil veintitrés 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”<sup>1</sup> (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”<sup>2</sup> (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. 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”.

<sup>1</sup> Sentencia T-243 de 2020.

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

### CASO CONCRETO.

Se circunscribe este caso a determinar si **COLMENA SEGUROS DE VIDA Y RIESGOS LABORALES**, vulneró a la parte accionante el derecho de petición presentado ante esa entidad el día el día 8 de Junio del año dos mil veintitrés 2023.

En ese orden de ideas, de los elementos de convicción aportados con la demanda de tutela, se encuentra que efectivamente fue remitido derecho de petición el día 08/06/2023 a la entidad accionada, mediante el cual les solicitó:

*“ la copia de la póliza de seguro que firmo la señora JENIFER DUQUE RODRIGUEZ, las renunciaciones que hizo a cualquier tipo de enfermedad, el examen ordenado para constituir la póliza de seguros y todos los elementos legales para la suscripción de dicho contrato mercantil, que impidan el no pago del seguro que venía pagando desde el momento de la suscripción del crédito y entrega del vehículo. ”.*

Por su lado, **COLMENA SEGUROS DE VIDA Y RIESGOS LABORALES**, al atender el requerimiento que le hizo el juzgado en el presente asunto informó que por un error en el sistema el derecho de petición radicado por la señora DAYANA CHATES DUQUE el pasado 08 de junio de 2023, lamentablemente no ingreso al buzón y en efecto no se pudo dar la respuesta. Sin embargo, el día 01 de agosto de 2023, la compañía procedió a dar respuesta a la petición de la siguiente manera:

“Asunto: Respuesta derecho de petición radicado n°. 10201877 – Jenifer Duque Rodriguez Identificación C.C. n° 36288507 Cordial saludo: Mediante la presente nos permitimos realizar respuesta al derecho de petición radicado en esta compañía, en virtud de la Acción de Tutela interpuesta por usted el 28 de julio del 2023 y que milita en el Juzgado segundo Civil Municipal de Ejecución de Sentencias de Cali, identificada con el radicado n° 002-2023-00184-00; Respetuosamente le informamos lo siguiente: 1)... Conforme con su solicitud, es importante precisar que hemos efectuado el trámite pertinente de validación del caso en nuestros sistemas de información, evidenciando que la señora Jenifer Duque Rodriguez (q.e.p.d.) contaba con la póliza que a continuación se relaciona, así mismo, nos permitimos indicarle su estado actual ante esta compañía. > 34VD 5027417 – Anulada por fallecimiento de la asegurada.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, esta compañía aseguradora en el sentido estricto procedemos a generar y compartir con usted los siguientes documentos: > Certificado > Condiciones Generales de la póliza.

En virtud de lo expuesto, hemos dado respuesta a sus peticiones cualquier información adicional sobre el particular, con gusto será atendida.

Colmena Seguros, le reitera su interés por mantenerse comprometida con su política de calidad y servicio de "satisfacer a nuestros clientes con un servicio integral de excelente calidad".

Igualmente que dicha respuesta fue remitida al correo electrónico aportado por la parte accionante para recibir notificaciones: abogadoconsultores2@hotmail.com.

No obstante lo señalado, con las pruebas aportadas al legajo expedimental, no se puede verificar la notificación realizada al peticionario, y que evidencie que la misma fue efectiva, ya que no adjunta el soporte de que la respuesta fuera enviada al correo aportado por la parte accionante; y aunque se aporta el contenido de la respuesta supuestamente brindada a la promotora de amparo, el Despacho vía telefónica entabla en la fecha comunicación con su apoderado judicial, quien expresa que no es cierto que le hayan remitido la respuesta al

derecho de petición, que deben verificar el correo al cual supuestamente están remitiendo la respuesta al derecho de petición; además en la respuesta brindada respecto al requerimiento que le hizo el despacho no se evidencia que se haya dado respuesta a la solicitud, entonces, el Despacho mal haría en declarar improcedente el presente trámite constitucional, o dar un hecho superado, si no existe una respuesta que resuelva de fondo lo deprecado, siendo precisa y congruente, **la cual debe ser puesta en conocimiento de la peticionaria**, lo cual no ha ocurrido hasta el momento en que se profiere la presente decisión, según lo informado vía telefónica por la parte accionante en la fecha.

Por otra parte, también se ha aclarado que el derecho de petición no solo comprende la etapa de recepción y trámite de la solicitud, sino que **también se ocupa de la respuesta, la cual debe ponerse en conocimiento del peticionario**.<sup>3</sup> Es así como la Corte Constitucional ha fijado las reglas que deben tener en cuenta todos los funcionarios judiciales y particulares al aplicar esta garantía fundamental, las cuales tienen por núcleo esencial la resolución pronta y oportuna de la cuestión peticionada, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido, **aclarando que la respuesta no implica aceptación de lo solicitado, ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita**.

En consecuencia, se ordenará a **COLMENA SEGUROS DE VIDA Y RIESGOS LABORALES**, a través de su Representante legal, o quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho horas (48) siguientes a la notificación del presente fallo, proceda, si aún no lo ha hecho, a **RESPONDER de fondo la solicitud incoada por la accionante el día 08 de junio de 2023**.

Siendo necesario reiterar que tal pronunciamiento no necesariamente debe ser favorable a las pretensiones del peticionario, pues dentro de la órbita de protección de este derecho fundamental lo que se pretende es garantizar que exista una respuesta oportuna y de fondo.

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.

En caso de que este fallo no fuere impugnado, se remitirán las presentes diligencias, al día siguiente del vencimiento de la ejecutoria formal, a la Corte Constitucional, para su eventual revisión.

En razón y mérito de lo expuesto, EL JUZGADO SEGUNDO DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS DE CALI, VALLE, Administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de Ley,

#### RESUELVE:

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de **PETICIÓN** invocado por la señora DAYANA CHATES DUQUE, través de apoderado judicial, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia

**SEGUNDO: ORDENAR a COLMENA SEGUROS DE VIDA Y RIESGOS LABORALES**, a través de su Representante legal, o quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho horas (48) siguientes a la notificación del presente fallo, proceda, si aún no lo ha hecho, a **RESPONDER de fondo la solicitud incoada por la accionante el día 08 de junio de 2023**.

---

<sup>3</sup> Sentencia T553 de 1994. MP.: José Gregorio Hernández Galindo.

**TERCERO: INCORPORAR Y PONER** en conocimiento de la parte accionante el escrito y anexos remitidos por la parte accionante.

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

**QUINTO:** 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.

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

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE  
LUIS CARLOS QUINTERO BELTRAN  
JUEZ

