

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**  
**JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL**  
Bogotá D.C., dos (2) de agosto de dos mil veintidós (2022)

**Proceso:** No. 11001-40-03-057-2022-000845-00  
**Accionante:** JOSÉ ALEJANDRO MARTINEZ DELGADO  
**Accionado:** BANCO DE OCCIDENTE

Se decide la acción de tutela interpuesta por José Alejandro Martínez Delgado en contra de EL BANCO DE OCCIDENTE, buscando la protección de su derecho fundamental de petición.

### 1. ANTECEDENTES

1.1. Como hechos generadores de la protección invocada en síntesis señala que el 28 de diciembre de 2021 le informó al Banco de Occidente que la motocicleta de placas AQY02G que fue adquirida con un crédito vehicular con la mencionada entidad, ya contaba con una póliza a todo riesgo No 900000670315, de sudamericana con una cobertura desde el 21 de diciembre de 2021 hasta el 21 de diciembre de 2022, con la finalidad que se hiciera efectiva la compra de la motocicleta y el banco aplicara el trámite de exclusión y endoso de la póliza.

En el extracto emitido por el Banco de Occidente para el corte del 20 de marzo del presente año evidenció el cobro de una suma de \$ 730.227 por concepto de seguro todo riesgo, cobro que se sigue generando a la fecha.

El 13 de junio del 2022 se acercó a una de las oficinas del banco para informarse sobre el trámite a la solicitud de aplicación la exclusión y endosó de la póliza, el motivo por el cual se generan los cobros por concepto de seguro todo riesgo y la devolución de las primas cobradas por los meses de marzo, abril, mayo, las que se sigan generando, hasta tanto se aplique el endoso de la póliza.

Radicando un derecho de petición reiterando su solicitud de dar trámite al endoso de la póliza presentada el 28 de diciembre del 2021 y la devolución de las primas cobradas.

El 24 de mayo de 2022, mediante radicado N. 2022107317-002-000, presentó ante la Superintendencia Financiera, queja con el fin de obtener una respuesta por parte del Banco Occidente a la petición presentada 5 de marzo del 2022, sin que hasta la fecha se le haya notificado de alguna actuación.

A la fecha de la presentación de la acción constitucional no ha sido notificado de la respuesta de su petición a pesar de que los términos vencieron el 8 de julio del 2022.

1.2. La solicitud de tutela se admitió mediante proveído del 19 de julio de 2022, se ordenó a más de notificar a la accionada, la vinculación de la Superintendencia Bancaria (hoy Superintendencia Financiera) y el requerimiento para que ambas entidades se pronunciaran sobre objeto del amparo invocado.

1.3. EL BANCO DE OCCIDENTE, a pesar de haberse notificado en debida forma mediante oficio número T- 2157 del 2022 el día 21 de julio del año 2022 (fl 14 y 15), guardó silencio frente a los hechos y pretensiones de la acción de tutela.

1.4. LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, manifestó que no le constan los fundamentos fácticos relacionados con la inconformidad que tiene el actor con la entidad vigilada por el cobro que efectuó por concepto de seguro todo riesgo desconociendo que el vehículo adquirido con el crédito otorgado por el Banco ya contaba con la mencionada póliza como por lo que han solicitado la exclusión y endoso de esta.

En cuanto a la queja que presento el accionante en esa entidad contra el Banco de Occidente indicó que fue recibida el 24 de mayo, radicado No.2022107317, sin embargo, no es cierto que no se haya notificado al hoy tutelante de actuación alguna por parte de esa entidad, a través del oficio No.2022107317-006 se dio acuse de recibo al solicitante.

De la queja se dio traslado al Baco de Occidente para que directamente respondiera al quejoso sobre la inconformidad manifestada y remitirá copia a esa entidad del pronunciamiento emitido.

Con fecha 10 de junio recibió comunicación de la entidad vigilada remitiendo copia de la comunicación enviada por el establecimiento de crédito al consumidor financiero en la que le manifestó:

*“En atención a su comunicación, nos permitimos informar que, para el crédito No. \*\*\*\*6977, se estaba haciendo exigible el cobro de seguro todo riesgo para el vehículo de placa TX6789, no obstante, se indica que el endoso fue aceptado y a la fecha se encuentra excluido de este cobro, a su vez, se aclara que se realizó reintegro por valor \$973.636 correspondiente a 4 primas cobradas de este seguro.”(Subrayado y negrilla fuera del texto)*

En consecuencia, esa entidad procedió a evaluar las explicaciones otorgadas por la entidad vigilada y efectuado el análisis concluyo que el motivo que origino la inconformidad del quejoso había sido atendido y resuelto por lo tanto mediante oficio No. 2022107317-009 la SFC dio respuesta final a la queja. Aclarando que todas las comunicaciones con el accionante fueron notificadas mediante correo electrónico certificado-certim@il .

## 2. CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la Constitución Política establece la posibilidad de instaurar la acción de tutela para reclamar ante los Jueces mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resultaren vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública; y según lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, este mecanismo sólo procede cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, o cuando hallándose habilitado, no sea eficaz, o cuando se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

En cuanto al derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, es el que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades

por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

El derecho de petición está instituido como de rango constitucional, en virtud del cual la autoridad reconvenida debe brindar una respuesta no solo oportuna sino también integral al *petente*, por ende, no es suficiente un pronunciamiento consecuente sobre el contexto de la solicitud, en cambio sí, es prioritario una resolución material sobre la súplica, eso sí, en el tiempo debido otorgado por la ley.

La Ley 1755 de 30 de junio de 2015 reglamentó el derecho fundamental de petición y en su artículo 14 estatuyó que “...*Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción..*”

Por su parte, vía jurisprudencial se ha definido el carácter fundamental del derecho de petición y su aplicación inmediata, de igual forma ha señalado que su núcleo esencial se concreta en la obtención de una respuesta pronta y oportuna de lo solicitado, que además debe ser clara, de fondo y estar debidamente notificada, sin que ello implique necesariamente una contestación accediendo a la petición. En este orden de ideas, cualquier transgresión 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>

Este derecho implica la posibilidad de que el particular someta a consideración de las autoridades los asuntos que le interesan y obtener pronta respuesta. Al respecto señaló:

*La Corte Constitucional ha explicado en relación con el Derecho de Petición que: “i) es un derecho fundamental determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. En este sentido ha precisado que mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; ii) su contenido esencial 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 respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad entre en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), excluyendo fórmulas evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo” ( sentencia C-510/04).*

Por tanto, de conformidad con la jurisprudencia constitucional, la respuesta debe cumplir los siguientes requisitos: **1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario.** Ha dicho la Corte Constitucional que si no se acatan estos requerimientos se incurre en una vulneración del derecho fundamental de petición.

Como es sabido, los requisitos mínimos que debe satisfacer toda petición, previstos en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el canon 1º de la Ley 1755 de 2015.

En el sub-examine, es claro que, a la inquietud planteada por el accionante mediante derecho de petición a la entidad accionada de fecha 13 de junio del presente año radicada ese mismo día, no ha obtenido respuesta por parte del Banco de Occidente entidad a la que se dirección dicho pedimento, estando más que precluida la oportunidad establecida en la ley para que observará esta conducta, lo anterior es de fácil constatación por este Despacho, pues a pesar que la accionada fue notificada en debida forma de la acción de tutela interpuesta frente a su falta de contestación al derecho de petición señalado, no respondió el llamado constitucional pues dentro de término concedido y aún vencido este guardó, por lo que es dable dar por ciertos los hechos de la acción de tutela en el sentido que acreditado en debida forma la petición elevada esta no ha sido respondida y como consecuencia, es evidente la vulneración al derecho de petición del que es titular el accionante.

En efecto ante el silencio absoluto de la entidad accionada, teniendo en cuenta lo previsto en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 que establece: *“ARTICULO 20. PRESUNCION DE VERACIDAD. Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa.”*

En consecuencia, de lo anterior, mediante este mecanismo se amparará el derecho de petición ante su notoria trasgresión y en ese sentido, se ordenará a la tutelada que, en el término de 48 horas, de contestación al derecho de petición presentado el 13 de junio de 2022, al accionate y le notifique la respuesta dada a través de los canales por ella autorizados para tales efectos.

Debiendo la accionada dentro del mismo término acreditar el cumplimiento de lo aquí ordenado ante este estrado judicial.

Finalmente en relación con las manifestaciones del accionante relativas a que la queja elevada ante la Superintendencia Financiera por estos mismo hechos tampoco ha recibido respuesta alguna, a pesar que no fue el objeto medular del amparo invocado, valga decir que ninguna determinación se adoptará dado que de la respuesta emitida por esa entidad se puede determinar que su queja fue atendida dándole el curso que correspondía, lo que le fue debidamente notificado.

## DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el Juzgado Cincuenta y Siete (57) Civil Municipal de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley;

### 4. RESUELVE

**Primero: CONCEDER** el amparo del derecho fundamental de petición del señor **ALEJANDRO MARTINEZ DELGADO** en consecuencia, se **ORDENA** a la entidad **BANCO DE OCCIDENTE** para que través de su representante legal y/o quien haga sus veces, si aún no lo ha hecho, y en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta decisión, ofrezca una respuesta clara, precisa, congruente y de fondo, a cada uno de los puntos que integran el derecho de petición recepcionado el 13 de junio de 2022, notifique en debida forma al

tutelante en los canales digitales por el informados para tales efectos y para que oportunamente acredite ante esta Célula Judicial el cumplimiento de la orden judicial.

**Segundo:** Notificar por el medio más expedito esta decisión a todos los interesados. Por secretaría líbrense las comunicaciones pertinentes y remítase copia del presente fallo a las partes.

**Tercero:** En el evento de no impugnarse, remítase el expediente en el término legal a la Corte Constitucional para su eventual revisión. (Art. 31 inc. 2º Decreto 2591 de 1991)

**Notifíquese,**



MARLENNE ARANDA CASTILLO  
JUEZ

Firmado Por:  
Marlene Aranda Castillo  
Juez  
Juzgado Municipal  
Civil 57  
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

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: **4640ea8b62f0bac17eddfc712e86eec83fee436aa5ed6bbb63560bb193f720**

Documento generado en 02/08/2022 08:45:34 PM

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