

Acción de tutela  
Rad. 2020-00258  
Accionante: NORBEIRA CASTRO  
Accionada: Seguros la Previsora S.A.



**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**  
**JUZGADO QUINTO LABORAL DEL CIRCUITO**

Ibagué, primero (01) de diciembre de dos mil veinte (2020)

**REFERENCIA:** Acción de tutela seguida por NORBEIRA CASTRO contra LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y OTRO. Rad. 2020-00258-00.

Procede el despacho a dictar sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia:

**ANTECEDENTES:**

**DERECHOS INVOCADOS:** Solicita la accionante se le proteja sus derechos fundamentales al debido proceso, defensa, buen nombre, igualdad y dignidad humana.

**PERSONAS CONTRA LAS QUE SE DIRIGE LA ACCIÓN:** LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS y la GERENTE DE INDEMNIZACIONES SOAT, VIDA Y AP, SANDRA PATRICIA PEDROZA VELASCO.

**PRETENSIONES:**

1-. Que se ordene a la PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS, “la indemnización mediante la afectación a la póliza SOAT No0708004113697000 (sic)” a favor de la accionante.

2-. Que se ordene a la accionada realice el desembolso de los valores tendientes a la indemnización por la muerte del señor EDWIN GERARDO CASTRO, al igual que los gastos funerarios, por haber ocurrido el accidente de tránsito dentro del año de vigencia de la póliza SOAT.

**HECHOS RELEVANTES:** Como fundamento de la petición, la accionante relacionó los siguientes:

Acción de tutela  
Rad. 2020-00258  
Accionante: NORBEIRA CASTRO  
Accionada: Seguros la Previsora S.A.

1-. Que se encuentra probado y demostrado que su hijo EDWIN GERARDO CASTRO falleció en accidente de tránsito ocurrido el día 10 de febrero de 2019, en la vía que conduce del municipio La Montañita a Milán (Caquetá), en momentos en que conducía una motocicleta de propiedad del señor JAIDER ANDRES SANTOS SUAREZ, “según lo investigado por la Fiscalía General de la Nación-sede Florencia, Causa de la muerte según protocolo de necropsia No 2019010118001000017, HOMICIDIO- muerte violenta en accidente de tránsito ...”.

2-. Que la correspondiente investigación se encuentra archivada por conducta atípica.

3-. Que la accionada, ante la solicitud radicada bajo el Nro. 2020-CE-0074014-0000-014 del 18 de marzo de 2020, no ha reconocido el amparo de muerte y gastos fúnebres o indemnización, a pesar que se aportó la documentación requerida y los formatos institucionales de la misma entidad.

4-. Que lleva un año de estar solicitando “el restablecimiento del derecho/indemnización o afectación a la póliza SOAT...”.

5-. Que con el fallecimiento de su hijo, ella y su señora madre quedaron desamparadas, que son personas pobres, estrato uno y ese dinero le sirve para crear una tienda para obtener recursos para su sustento.

6-. Que su hijo se encontraba en el departamento del Caquetá trabajando en desminado humanitario y que la empresa respectiva tampoco le responde por el seguro de vida por cuanto el accidente ocurrido fue por fuera del servicio y en actividades no propias del trabajo contratado.

7-. Que los oficios “en referencia: 2019-CE-0248293-0000-01 del 29 de octubre de 2019, al igual que el oficio No. 2020-CE-0074014-000-014, fechado el 18 de marzo y ahora el oficio No. 2020-CE-0311764-0000-01 del 25 de septiembre de 2020, en el que se observa los CORTE Y PEGUE, generando los mismos requerimientos que ya se han anexado”.

8-. Que considera que no es correcto que la accionada continúe solicitando lo que ya está probado dentro del citado proceso adelantado por la fiscalía y, que al parecer lo pretendido por la misma es que se “incurra en la prescripción de la acción como lo enuncia el artículo 1081 del Código de Comercio, bajo la contestación tardía de derechos de petición (sic) y dilatación del proceso pero dejó (sic) constancia que en este lapso de tiempo he venido solicitando y anexando pruebas a la aseguradora quien

Acción de tutela  
Rad. 2020-00258  
Accionante: NORBEIRA CASTRO  
Accionada: Seguros la Previsora S.A.

responde siempre los (sic) mismo y yo no puedo cambiar lo sujeto a la investigación efectuada por la FISCALIA GENERAL DE LA NACION SEDE FLORENCIA CAQUETÁ...”.

## **TRAMITE PROCESAL**

La presente acción de tutela fue admitida mediante auto de fecha 23 de noviembre de 2020<sup>1</sup> y se notificó en debida forma en la misma fecha<sup>2</sup>.

## **CONTESTACIÓN:**

La accionada PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS<sup>3</sup>, dio respuesta a través de GINA PATRICIA CORTES PAEZ, Representante Legal Judicial y Extrajudicial. Y, al contestar, presentó las excepciones denominadas; 1-. Improcedencia de la acción de tutela por inexistencia de violación a derecho fundamental alguno de la accionante por parte de esa entidad, 2-. Las discusiones en torno a obligaciones y derechos surgidos de un contrato no pueden ventilarse a través de la acción de tutela y, 3-. Improcedencia de la tutela para reclamar prestaciones de carácter económico.

Y, a grandes rasgos, como sustento de estas excepciones, señaló que:

“El 04 de abril de 2019, se recibe reclamación por el amparo de muerte y gastos funerarios del señor Edwin Castro, presentado por la señora Norbeira Castro.

“El día 06 de mayo de 2019, se remitió respuesta No. 2019-CE-0103486- 0000-01, mediante la cual se solicitan documentos faltantes.

“En el mes de febrero de 2020, se recibió nuevamente comunicación mediante la cual se envían soportes de Fiscalía y medicina legal., los cuales fueron validados por nuestros especialistas y se generó comunicación del 18 de marzo de 2020.

“El 6 de agosto se recibe nuevamente comunicación del reclamante mediante la cual se adjuntan soportes, los cuales una vez validados no reúnen los requisitos solicitados. Se genera comunicación el 25 de septiembre de 2020.

---

<sup>1</sup> Archivo 003

<sup>2</sup> Archivos 004 al 007

<sup>3</sup> Archivo 008

Acción de tutela  
Rad. 2020-00258  
Accionante: NORBEIRA CASTRO  
Accionada: Seguros la Previsora S.A.

“Recibe respuesta el 28 de septiembre de 2020, adjuntando nuevamente toda la documentación, sin subsanar a la fecha lo solicitado por nuestros especialistas. Se valida y se emite respuesta el 19 de octubre de 2020. Mediante la cual se solicita nuevamente...”

Y, se advierte que lo solicitado en esta última comunicación está relacionado con la ampliación de la certificación de fiscalía donde mencione versión de los hechos y modo del accidente (colisión, atropellamiento, volcamiento, etc), teniendo en cuenta que la certificación aportada carece de dicha información y la Inspección a cadáver aportada indica que el levantamiento se realizó en el centro de salud del municipio de La Montañita. También dijo que a la fecha no se ha recibido la subsanación de los documentos solicitados y, que de conformidad con el art. 1077 del C.Comercio, la carga de la prueba está en cabeza del asegurado.

De otro lado, manifestó que por tratarse de obligaciones contraídas en la celebración y ejecución de un contrato, existe otro medio de defensa judicial a disposición del accionante y que la presente acción de tutela contiene una pretensión puramente económica y, por tanto, no procede.

Finalmente, solicitó se declare libre de todo tipo de responsabilidad o condena a esa sociedad, en virtud de no haber realizado conducta alguna generadora de violación de derechos fundamentales a la accionante.

#### **CONSIDERACIONES:**

La acción de tutela se estableció como un mecanismo para garantizar la protección efectiva de los derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política de Colombia y, como tal, el Decreto 2591 de 1991 la reglamentó y señaló las reglas básicas de su aplicación. Es así como el artículo 6º de dicha normativa delimitó su procedencia para situaciones en las cuales no existieran recursos o mecanismos judiciales ordinarios salvo que fuera interpuesta como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, lo cual no obsta para que se analice en cada caso si el procedimiento correspondiente resulta eficaz de acuerdo con las circunstancias fácticas y jurídicas.

De otro lado, hay que precisar que no obstante que la actora no solicita la protección de su derecho fundamental de petición, considera esta juez constitucional que de la revisión tanto de la demanda de tutela, como de los anexos y de la contestación

Acción de tutela  
Rad. 2020-00258  
Accionante: NORBEIRA CASTRO  
Accionada: Seguros la Previsora S.A.

recibida, sería este derecho el que también podría estar siendo vulnerado y, por tanto, también se analizará bajo este punto de vista.

**PROBLEMA JURÍDICO:** Corresponde al despacho resolver lo siguiente:

¿Es procedente la acción de tutela para ordenar a la accionada PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS que reconozca y pague a la accionante tanto la indemnización como los gastos funerarios, con ocasión del fallecimiento de su hijo en accidente de tránsito?

¿Las accionadas PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS, en cabeza de su presidente ALVARO VELEZ MILLAN y la gerente de Indemnizaciones Soat, Vida y AP de la misma entidad, vulneran el derecho de petición de la accionante, al no resolver de fondo las distintas solicitudes que la misma ha elevado, tendientes a obtener el pago de la indemnización correspondiente y gastos funerarios, con ocasión del fallecimiento de su hijo en accidente de tránsito?

## **DERECHO DE PETICIÓN**

El artículo 23 de la Carta Magna dispone que *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*.

La ley 1437 de 2011, -modificada por la ley 1755 de 2015- por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, establece en su artículo 13 que *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”*. De igual manera, dicha normatividad desarrolla el derecho de petición en su artículo 14, señalando que como regla general toda petición debe resolverse en el término de 15 días hábiles, exceptuando las peticiones de documentos e información que deben resolverse en 10 días y las consultas, las cuales tienen prescrito un término de 30 días.

Del mismo modo, señala la ley 1755 de 2015, en el párrafo del artículo 14, que *“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*

Acción de tutela  
Rad. 2020-00258  
Accionante: NORBEIRA CASTRO  
Accionada: Seguros la Previsora S.A.

*señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.*

Del mismo modo, se señala en el artículo 16 de la citada ley que cuando el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, previo a tomar una decisión de fondo, será requerido por la autoridad peticionada con el fin de que adelante previamente este trámite. Es así como textualmente se dice en el primer párrafo del artículo 17 de la ley 1755 de 2016 que *“En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes”.*

## **CARÁCTER RESIDUAL Y SUBSIDIARIO DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

En abundante jurisprudencia, la Corte Constitucional ha puesto de presente el carácter residual y subsidiario de la acción de tutela, razón por la cual en principio ésta no es el mecanismo pertinente para controvertir actuaciones administrativas. Y, para precisar lo señalado por esta Corporación, podemos acudir a la sentencia T-009 del 21 de enero de 2019<sup>4</sup>, en la cual se precisó lo siguiente:

“12. A partir del artículo 86 de la Constitución, la acción de tutela fue consagrada como un mecanismo judicial subsidiario y residual, que procederá *“cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial”.*

“El carácter subsidiario hace parte de la naturaleza de la tutela, pues la misma *“procede de manera excepcional para el amparo de los derechos fundamentales vulnerados, por cuanto se parte del supuesto de que en un Estado Social de Derecho existen mecanismos judiciales ordinarios para asegurar su protección.”* Lo anterior encuentra sentido en el hecho que este mecanismo constitucional no fue diseñado para suplir los procesos ordinarios a los cuales deben acudir los ciudadanos para dar solución a sus controversias.

“A partir de lo anterior, el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991 establece de manera clara que una de las causales de improcedencia de la acción de tutela ocurre *“[cuando] existan otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. La existencia de dichos medios será apreciada en concreto, en cuanto a su eficacia, atendiendo las circunstancias en que se encuentre el solicitante.”* (Subrayas fuera del texto original) En este sentido, el juez constitucional deberá

---

<sup>4</sup> Expediente T-6.953.297- Magistrada sustanciadora GLORIA STELLA ORTIZ DELGADO

Acción de tutela  
Rad. 2020-00258  
Accionante: NORBEIRA CASTRO  
Accionada: Seguros la Previsora S.A.

analizar las circunstancias específicas del caso objeto de análisis para determinar si los medios o recursos de defensa judicial existentes son idóneos para solucionar la situación del accionante.

“13. No obstante lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6 *ibídem*, en los casos en que aun así existan medios principales de defensa judicial, la jurisprudencia de esta Corporación reconoce dos excepciones a la improcedencia del recurso de amparo por subsidiariedad. Estas salvedades tienen sus respectivas implicaciones respecto de la manera en la que ha de concederse el amparo constitucional, en caso de encontrarlo viable:

*“i) Si bien, en abstracto, existe otro medio de defensa judicial y el accionante cuenta con él para la defensa de sus derechos, desde la perspectiva de la relación entre el mecanismo y el fin constitucional perseguido por el actor, aquel no tiene la virtualidad de conjurar un perjuicio irremediable. De tal forma, la acción de tutela procede como mecanismo transitorio, mientras el interesado acude a la vía ordinaria para discernir el caso o esta resuelve definitivamente el asunto y, momentáneamente resguarda sus intereses.*

*“ii) Si bien existe otro medio de defensa judicial, éste no es eficaz para proteger los derechos fundamentales invocados, caso en el cual la tutela procede de manera definitiva. El análisis sobre la eficacia del medio ordinario se encuentra determinada por el contraste entre éste y las condiciones particulares del accionante.”(Subrayas fuera del texto original)*

“A partir de lo anterior, la Corte ha sostenido que la acción de tutela procederá, así existan medios ordinarios de defensa judicial que se encuentren disponibles, cuando (i) los mecanismos ordinarios no tienen la virtualidad de conjurar el perjuicio irremediable en el caso del accionante, para lo cual el amparo procederá de manera transitoria y (ii) los medios de defensa judicial que existen son ineficaces, es decir, que no tienen la capacidad de proteger de forma efectiva e integral los derechos de la persona, para lo cual procederá el amparo de manera definitiva.”.

## **SUBSIDIARIEDAD DE LA ACCION DE TUTELA Y CONTROVERSIA EN EL CONTRATO DE SEGUROS**

La Corte Constitucional ha señalado en reiteradas oportunidades que la acción de tutela es un mecanismo de protección de carácter residual y subsidiario. Es así que en la sentencia T-591/17 señaló que:

“En cuanto a los recursos ordinarios procedentes, cabe destacar que ante la inconformidad generada por un contrato de seguros, el consumidor financiero puede acudir ante la Superintendencia Financiera por medio de una queja o mediante la acción de protección al consumidor, conforme se explica a continuación:

“(a) En el primer caso, se trata de un mecanismo de carácter administrativo a cargo de la Superintendencia Delegada para la Protección al Consumidor Financiero y Transparencia y debe ser atendida y resuelta por la Dirección de Protección al

Consumidor Financiero. La queja es un mecanismo para activar las funciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia, sin embargo, no implica la definición del conflicto jurídico, motivo por el cual, esta entidad, mediante concepto del 24 de julio de 2011 rendido a esta Corporación, advirtió que este trámite “no es la vía jurídica correcta para atenderlo ya que todo aquello relacionado con (la) actividad contractual y las divergencias suscitadas en la ejecución de un contrato” deben definirse en sede judicial. Adicionalmente, en este concepto se señaló que el término para resolver las quejas, si bien de acuerdo con el Sistema de Gestión Integral para el Proceso de Atención de Quejas o Reclamos, deben resolverse en 180 días después de su radicación, lo cierto es que se agota dependiendo de la complejidad del caso concreto y del acervo probatorio allegado. E, igualmente se precisó que las quejas no son un prerequisite para iniciar el proceso ordinario correspondiente.

“(b) Las funciones jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera fueron reconocidas en virtud del artículo 116 de la Constitución Política, estas funciones jurisdiccionales fueron reguladas mediante la Ley 1480 de 2011, artículos 57 y 58, la cual incorporó la acción de protección al consumidor, mecanismo a través del cual se busca solucionar las controversias contractuales de naturaleza aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público. En este escenario, el proceso a seguir es aquel de naturaleza verbal o verbal sumario según la cuantía, según el artículo 390 de la Ley 1564 de 2012; por consiguiente, las etapas y la duración del proceso adelantado por la Superintendencia en ejercicio de la acción de protección al consumidor financiero se sujetan a las definidas en este tipo de procesos.

“Ahora bien, debido a la existencia de otros medios ordinarios de defensa judicial, por regla general, la acción de tutela resulta improcedente en el marco de un contrato de seguros. Sin embargo, cuando se acuda a la acción de tutela alegando la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales, el juez constitucional deberá considerar la idoneidad y eficacia de tales mecanismos judiciales. En cada caso concreto se debe analizar si la queja o la demanda ante la Superintendencia financiera satisfacen la protección efectiva e idónea de los derechos fundamentales de una persona de especial protección constitucional cuyo mínimo vital y, por ende, su dignidad humana se ve amenazada. Teniendo en cuenta que, primero, en el caso de las quejas el resultado no es de carácter definitivo, no existe un término perentorio para resolverse y que, incluso, la misma Superintendencia reconoce que este no es el mecanismo idóneo para resolver conflictos de esta naturaleza. Y, segundo, que el proceso jurisdiccional que puede adelantarse ante esta entidad,

Acción de tutela  
Rad. 2020-00258  
Accionante: NORBEIRA CASTRO  
Accionada: Seguros la Previsora S.A.

comprende los mismos términos y etapas procesales que se manejan en el proceso ordinario.

“Siguiendo esta línea, se recuerda que un contrato de seguros puede celebrarse entre personas jurídicas con posiciones socio-económicas equivalentes o asimétricas. En el segundo caso, el desbalance del sinalagma puede implicar un desequilibrio en la relación contractual ocasionando un estado de indefensión, situación que permite prescindir de la vía ordinaria y admitir la acción de tutela de manera excepcional: “la relevancia iusfundamental de una controversia entre particulares es directamente proporcional al grado de asimetría de los sujetos involucrados y a la importancia constitucional de los bienes, derechos, pretensiones, expectativas o intereses que se encuentran en juego en la relación de la que se trate”. Se recuerda que los ciudadanos cuando acuden al servicio brindado por las entidades aseguradoras, otorgan un voto de confianza consistente en que “(...) la aseguradora asuma su responsabilidad cuando ocurra el siniestro. Por ello, las razones por las cuales las entidades aseguradoras deciden no pagar las pólizas de seguro, deben contar con suficiente fundamento jurídico especialmente en aquellos eventos en que el pago de la póliza incida en el ejercicio y goce de los derechos fundamentales”.”.

#### **CASO CONCRETO:**

Afirma la accionante que su hijo EDWIN GERARDO CASTRO falleció el día 10 de febrero de 2019 y que es la única persona que tiene el derecho para reclamar tanto la indemnización como el valor correspondiente por gastos funerarios, con afectación a la Póliza SOAT 0708004113697000 expedida por la accionada LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS; que ha solicitado a esta aseguradora el pago tanto de la indemnización como del valor de los gastos funerarios, diligenciando los formularios respectivos y adjuntando los correspondientes soportes y, sin embargo, lleva más de un año intentando que se le paguen estos valores, pero la compañía de seguros cada vez le exige nuevos soportes, relacionados con el fallecimiento de su hijo, los cuales ella no puede aportar, por cuanto ella no puede modificar la investigación realizada por la Fiscalía en relación con el accidente de tránsito en el cual perdió la vida su hijo. Así mismo, considera la accionante que lo que busca la accionada es dilatar los términos en procura de una prescripción del derecho. Y, es por ello, que pretende se ordene el pago de manera inmediata de los valores reclamados.

Ahora, en cuanto a la respuesta ofrecida por la accionada LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS, se observa que la misma se limita a presentar tres

Acción de tutela  
Rad. 2020-00258  
Accionante: NORBEIRA CASTRO  
Accionada: Seguros la Previsora S.A.

excepciones, indicando que el último requerimiento realizado a la ciudadana tiene que ver con una ampliación de la certificación de la Fiscalía, donde se mencione la versión de los hechos y el modo del accidente, esto es, si fue por colisión, atropellamiento, volcamiento, etc, y, se le señala que la certificación aportada carece de dicha información. Igualmente, que la Inspección al cadáver aportada indica que el levantamiento se realizó en el centro de salud del municipio de La Montañita. También señaló que a la fecha no se ha recibido la subsanación de los documentos solicitados y, que de conformidad con el art. 1077 del C.Comercio, la carga de la prueba está en cabeza del asegurado. Igualmente, manifestó que por tratarse de obligaciones contraídas en la celebración y ejecución de un contrato, existe otro medio de defensa judicial a disposición del accionante y que la presente acción de tutela contiene una pretensión puramente económica y, por tanto, no procede.

Ahora, como se indicó anteriormente, la pretensión principal invocada dentro de la presente acción, está encaminada a que esta operadora judicial ordene a la accionada realice el desembolso de los valores tendientes a la indemnización por la muerte del señor EDWIN GERARDO CASTRO, al igual que los gastos funerarios, con afectación a la póliza SOAT ya mencionada.

Por lo tanto, se procede a continuación a realizar una verificación del cumplimiento de los requisitos para establecer la procedencia de la presente acción constitucional para conceder la señalada pretensión, en aplicación del principio de subsidiariedad, a partir de las reglas jurisprudenciales citadas en las consideraciones de este fallo.

De manera inicial considera el despacho que no se encuentra acreditado que la actora sea un sujeto de especial protección constitucional, pues de acuerdo con la copia de su cedula de ciudadanía, (pág. 102 archivo 001) nació el 26 de junio de 1977, es decir que su edad actual es de apenas 43 años, igualmente tampoco se encuentra acreditada su calidad de persona de escasos recursos económicos y la dependencia que tenían ella y su madre del fallecido, de lo que se pueda colegir la afectación al mínimo vital.

Ahora, de acuerdo con los medios de prueba aportados por la accionante, como también del relato de los hechos y de la respuesta suministrada por la accionada, se establece claramente las distintas solicitudes o reiteraciones presentadas ante la accionada, en procura de obtener los pagos ya mencionados, pero no se demostró haber instaurado demanda alguna ante la Jurisdicción ordinaria para reclamar el cumplimiento del contrato de seguro, que pretende obtener a través de esta vía. De esta manera, sin hacer otro tipo de análisis, se observa que no se cumple la regla

Acción de tutela  
Rad. 2020-00258  
Accionante: NORBEIRA CASTRO  
Accionada: Seguros la Previsora S.A.

jurisprudencial relacionada con “Que el accionante haya desplegado cierta actividad administrativa y judicial con el objetivo de que le sea reconocida la prestación reclamada”. Igualmente, tampoco cumple con la regla según la cual se exige “Que se acredite siquiera sumariamente, las razones por las cuales el medio judicial ordinario es ineficaz para lograr la protección inmediata de los derechos fundamentales presuntamente afectados”. Lo anterior, de acuerdo con lo indicado en el inciso anterior, pues no ha iniciado alguna actividad administrativa y/o judicial para obtener la indemnización y el pago de los valores reclamados, ni mucho menos se señaló por qué los medios administrativo y/o judicial que tiene a su alcance, no son los idóneos para lograr la protección de sus derechos fundamentales, que señala le están siendo vulnerados por parte de la accionada

Entonces, como conclusión parcial, se debe señalar que no acreditó la accionante cumplir con las reglas jurisprudenciales ya señaladas para entender cumplido el requisito de la subsidiariedad, pues no quedó demostrado que los medios de defensa judiciales y administrativos que tiene a su disposición no sean idóneos ni eficaces frente a las circunstancias específicas en que se encuentra para obtener la indemnización por la muerte de su hijo y el pago correspondiente por los gastos funerarios. Y, por tanto, en estas condiciones, hay que señalar que la acción de tutela se torna improcedente para lograr que esta juez constitucional ordene a la aseguradora accionada le cancele los valores reclamados.

Sin embargo, esta juez constitucional puede apreciar que es evidente que la accionada realmente no ha garantizado el respeto del derecho fundamental de petición de la actora.

En principio, hay que recordar que la jurisprudencia ha reiterado que el derecho fundamental de petición tiene una doble dimensión: la posibilidad de acudir ante el destinatario (público o particular) y la de obtener una respuesta pronta, congruente y sobre la cuestión planteada. La esencia de la prerrogativa comentada comprende entonces una pronta resolución, una respuesta de fondo y la notificación de la respuesta al interesado y, de ese modo, una verdadera respuesta, si bien no tiene que ser siempre favorable a las pretensiones del peticionario, sí debe cumplir con los requisitos de ser oportuna, resolver lo solicitado de manera clara, precisa y congruente, además de ser puesta en conocimiento del solicitante. Lo anterior, teniendo en cuenta que si bien la respuesta no colma el interés del peticionario, no afecta la prerrogativa constitucional, pues su núcleo esencial no se contrae a que se otorgue una contestación que acoja los pedimentos formulados, porque además el peticionario

Acción de tutela  
Rad. 2020-00258  
Accionante: NORBEIRA CASTRO  
Accionada: Seguros la Previsora S.A.

podrá “iniciar los procesos judiciales concernientes para controvertir el contenido de la respuesta suministrada por el organismo censurado”.

Ahora, en el caso concreto, hay que indicar que en concepto de este despacho, con las distintas solicitudes o trámites adelantados por la accionante ante la accionada y las mismas respuestas de esta última, de acuerdo con lo dicho por ella en la contestación, ya es hora que le conteste de fondo la solicitud a la accionante, indicando si tiene o no tiene derecho al pago de los valores reclamados, pues ya son distintas las oportunidades en que se le ha requerido para que aporte nuevos documentos, al punto que respecto de los dos últimos solicitados, la misma actora señala que ella no puede variar lo que la Fiscalía investigó y sobre lo cual se pronunció dentro de la investigación correspondiente.

En consecuencia, al considerarse vulnerado este derecho fundamental a la actora, se ordenará a la accionada que resuelva de fondo su solicitud y, en el evento que considere necesario ampliar la información suministrada por la Fiscalía, para poder resolver de fondo la petición, lo deberá petitionar directamente.

Por lo tanto, se amparará el derecho de petición a la accionante y se le concederá a la aseguradora accionada un término de quince (15) días para que resuelva de fondo la solicitud y se le notifique a la actora la respuesta dada a su pedimento.

## **DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto, la Juez Quinto Laboral del Circuito de Ibagué, administrando justicia en nombre de la Republica y por autoridad constitucional.

### **RESUELVE:**

**PRIMERO: AMPARAR** el derecho fundamental de petición de la señora NORBEIRA CASTRO, de conformidad con las razones expuestas en esta providencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** a LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS, en cabeza de su presidente, el señor ALVARO VELEZ MILLAN y a la GERENTE DE INDEMNIZACIONES SOAT, VIDA Y AP, SANDRA PATRICIA PEDROZA VELASCO que dentro de un término no superior a quince (15) días contados a partir de la notificación de este proveído, procedan a realizar un pronunciamiento de fondo sobre la petición

Acción de tutela  
Rad. 2020-00258  
Accionante: NORBEIRA CASTRO  
Accionada: Seguros la Previsora S.A.

efectuado por la accionante, señora NORBEIRA CASTRO, encaminado a obtener la indemnización por el fallecimiento de su hijo EDWIN GERARDO CASTRO, con afectación a la Póliza SOAT No. 0708004113697000 expedida por la misma accionada, haciendo énfasis en que dentro del término concedido, si lo considera necesario, solicite la información adicional que requiera de la Fiscalía, debiendo notificar a la actora en legal forma la decisión de fondo adoptada.

**TERCERO: NEGAR** las pretensiones de la actora.

**CUARTO: NOTIFICAR** a las partes por el medio más expedito del contenido de esta sentencia.

**QUINTO: REMÍTIR** el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso que no fuere Impugnado.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

La Juez,



**LUISA FERNANDA NIÑO DIAZ**

RLMR

**Firmado Por:**

**LUISA FERNANDA NIÑO DIAZ**

**JUEZ CIRCUITO**

**JUZGADO 005 LABORAL DEL CIRCUITO IBAGUE**

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

Acción de tutela  
Rad. 2020-00258  
Accionante: NORBEIRA CASTRO  
Accionada: Seguros la Previsora S.A.

Código de verificación:

**f565532bf08474b1950b081d753ca9a7ad0ab26b849561d4a6d92396373a9e83**

Documento generado en 01/12/2020 07:19:53 p.m.

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**  
**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**