

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL**



**JUZGADO SEGUNDO 2º MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001 41 05 002 2022 00806 00

ACCIONANTE: MARCELA YESENIA TAMAYO GONZALEZ

ACCIONADA: SEGUROS DE VIDA ALFA SA Y BANCO DE OCCIDENTE

S E N T E N C I A

En Bogotá D.C., a los once (11) días del mes de agosto de dos mil veintidós (2022) procede este Despacho judicial a decidir la Acción de Tutela instaurada por MARCELA YESENIA TAMAYO GONZALEZ contra SEGUROS DE VIDA ALFA SA y BANCO DE OCCIDENTE en los términos y para los fines concebidos en el escrito de solicitud de amparo constitucional obrante dentro del presente expediente de tutela.

ANTECEDENTES

MARCELA YESENIA TAMAYO GONZALEZ promovió acción de tutela en contra de SEGUROS DE VIDA ALFA SA y BANCO DE OCCIDENTE, para la protección de su derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por las entidades accionadas, al abstenerse de dar contestación de fondo a las petición elevada el dieciocho (18) de mayo de dos mil veintidós (2022).

Como fundamento de su solicitud, indicó que envió un derecho de petición el pasado veintidós (22) de marzo de dos mil veintidós (2022) del cual no obtuvo respuesta de fondo a ninguna de sus solicitudes.

Señaló que ha anexado toda la documentación correspondiente con el fin de activar la póliza, pero ha sido la aseguradora quien ha dilatado el proceso con evasivas.

Mencionó que el pasado dieciocho (18) de mayo remitió una nueva solicitud dado que la respuesta a la petición que fue presentada con anterioridad fue declarada un hecho superado dentro de una acción de tutela.

Finalmente, indicó que citó a las accionadas a una conciliación, sin embargo las mismas aplazaron tal diligencia para el día veinticinco (25) de agosto.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

SEGUROS DE VIDA ALFA SA guardó silencio respecto a la presente acción de tutela.

BANCO DE OCCIDENTE guardó silencio respecto a la presente acción de tutela.

PROBLEMA JURÍDICO

Se deberá determinar si las accionadas SEGUROS DE VIDA ALFA SA y BANCO DE OCCIDENTE vulneraron el derecho fundamental de petición de MARCELA YESENIA TAMAYO GONZALEZ al no dar respuesta de fondo a la petición elevada el dieciocho (18) de mayo de dos mil veintidós (2022). De otra parte, se verificará si es procedente o no la solicitud para compulsar copias a la Fiscalía General de la Nación y a la Superintendencia Financiera de Colombia por la existencia de fraude procesal al evadir el pago al que tiene derecho.

CONSIDERACIONES

En virtud del art. 86 se consagró la acción de tutela como aquel mecanismo judicial con el que cuentan las personas que busquen la protección inmediata de sus derechos fundamentales en los casos donde los mismos se vean vulnerados o amenazados por las actuaciones u omisiones de las autoridades, y, excepcionalmente de los particulares, en los casos específicamente previstos por la ley.

Adicionalmente, se tiene que dicho instrumento constitucional tiene el carácter de subsidiario, residual y autónomo y podrá ser ejercida por cualquier persona que se encuentre en estado de subordinación o indefensión, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

Del derecho de petición

El artículo 23 de la Constitución Política consagra que *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*.

Por su parte la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, dispuso en su art. 1° que el ejercicio de dicho derecho es gratuito y puede ejercerse sin necesidad de apoderado. Adicionalmente se previó que el término para resolver las distintas modalidades de petición, salvo norma legal especial, será de quince (15) días siguientes a su recepción.

Frente al derecho fundamental de petición, la Corte Constitucional¹ se ha pronunciado indicando:

“El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”². En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones³: “(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario”⁴.

En consonancia con lo anterior, en sentencia C- 007 de 2017, la Corte Constitucional reiteró:

*“(...) el derecho de petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, y a través de éste se puede acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, el derecho de petición tiene un carácter instrumental en tanto **a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales**, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros. Así mismo, la Corte ha señalado que su **núcleo esencial** reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.”*

CASO CONCRETO

En el presente caso pretende la parte actora se declare la protección de su derecho fundamental presuntamente vulnerado por las accionadas y como consecuencia de ello se ordene dar respuesta de fondo a la petición elevada el dieciocho (18) de mayo de dos mil veintidós (2022) y se compulse copias a la Fiscalía General de la Nación y a la Superintendencia Financiera de Colombia por la existencia de fraude procesal al evadir el pago al que tiene derecho.

Del derecho de petición.

Una vez revisadas las documentales aportadas con la presente acción constitucional, se evidencia que la parte accionante aportó a folios 07 y 57 del PDF 001 una solicitud electrónica remitida el dieciocho (18) de mayo de dos mil veintidós (2022), respecto de la cual no se aportó ningún escrito de petición; sin embargo, de la misma se extrae el asunto: *“SOLICITUD EN RESPUESTA AL REQUERIMIENTO HECHO POR BANCO DEL OCCIDENTE A MARCELA TAMAYO EN RESPUESTA A UNA TUTELA IMPETRADA”*.

De otra parte, en atención a que las accionadas guardaron silencio frente a la presente acción de tutela, es del caso dar aplicación al artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 y en consecuencia tener por cierto lo manifestado por la parte actora en el hecho No. 3° del escrito de tutela.

Ahora bien, conforme a las respuestas obrantes a folios 34 a 36 del PDF 001 emitidas por el BANCO DE OCCIDENTE, es viable concluir para este Juzgado que la accionante elevó la solicitud del dieciocho (18) de mayo de dos mil veintidós (2022) con el fin de obtener la cobertura del seguro de vida para el crédito hipotecario No. **723 con motivo al fallecimiento del señor SELVIS ENRIQUE LANA O ZABARAN (QEPD).

Del referido correo electrónico del dieciocho (18) de mayo de dos mil veintidós (2022) se evidencia que fue dirigido a las siguientes direcciones electrónicas: servicio@bancodeoccidente.com.co, defensoriacliente@bancodeoccidente.com.co,

co-fmbanco_occidente@kpmg.com,
JGarzonR@bancodeoccidente.com.co.

jochoamaestre@gmail.com,

No obstante lo anterior, y si bien es cierto que se tuvo por cierto el hecho No. 3° del escrito de tutela, no puede pasar por alto este Despacho que en lo que respecta a la accionada SEGUROS DE VIDA ALFA SA se encuentra que la accionante no radicó en debida forma la petición contra dicha entidad como quiera que la dirección de notificaciones judiciales según el certificado de existencia y representación legal de la entidad que obra en el PDF 004 es: servicioalcliente@segurosalfa.com.co, sin que se evidencie en el correo a que ya se hizo referencia que se haya enviado a tal dirección electrónica.

En tal virtud, la tutelante no puede pretender que a través de la acción de tutela se ordene la protección de un derecho fundamental cuando aún con el escrito de petición no demuestra que el mismo se hubiere dirigido al canal de notificaciones para ello dispuesto por SEGUROS DE VIDA ALFA SA.

Por lo anterior, la presente solicitud de amparo será desestimada en contra de SEGUROS DE VIDA ALFA SA por las razones expuestas anteriormente.

Ahora bien, en lo concerniente a la accionada BANCO DE OCCIDENTE se evidencia que aun cuando MARCELA YESENIA TAMAYO GONZALEZ no remitió la solicitud a la dirección de notificaciones judiciales de la entidad bancaria, lo cierto es que de acuerdo con el portal web de la accionada, la dirección electrónica: servicio@bancodeoccidente.com.co si es un canal para la recepción de PQR's tal y como se muestra a continuación:

Te invitamos a que nos envíes tus Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias al buzón servicio@bancodeoccidente.com.co Detallando la siguiente información:

- Tipo de documento
- Número de Doc
- Nombre
- # de celular
- Asunto
- Si eres persona natural o jurídica
- Detalle de tu caso

Y brindaremos respuesta a tu solicitud lo antes posible.

En razón a lo anterior, se tendrá por presentada la petición a la accionada BANCO DE OCCIDENTE en la fecha manifestada por la parte accionante, esto es, el dieciocho (18) de mayo de dos mil veintidós (2022).

En ese sentido, encuentra este Juzgado que al ser radicada la solicitud el dieciocho (18) de mayo de dos mil veintidós (2022), tenía la accionada hasta el nueve (09) de junio de dos mil veintidós (2022), para dar una respuesta de fondo, clara y precisa a la accionante pues cómo se indicó en precedencia la accionada contaba con el término de 15 días, lo anterior teniendo en cuenta que para la fecha de radicación de la petición ya se había expedido la Ley 2207 del diecisiete (17) de mayo de dos mil veintidós (2022) que derogó el artículo 5° del Decreto Legislativo 491 de 2020,

debiendo tenerse en cuenta que dicha Ley rige a partir del día siguiente a la su promulgación.

Así las cosas, encontrando entonces que no obra dentro del plenario contestación a la petición elevada se dispondrá el amparo del referido derecho y se ordenará a la accionada BANCO DE OCCIDENTE, a través de su Representante Legal EFRAÍN OTERO ÁLVAREZ o quien haga sus veces, que en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta sentencia, de respuesta de fondo, clara y precisa a la petición elevada el dieciocho (18) de mayo de dos mil veintidós (2022). Además, deberá notificar en forma efectiva dicha respuesta a los accionantes.

De la solicitud para compulsar copias a la Fiscalía General de la Nación y a la Superintendencia Financiera de Colombia.

Respecto de esta solicitud, el Despacho debe precisar que el mecanismo de la acción de tutela tiene por finalidad la protección y garantía de los derechos fundamentales, que en el caso particular la vulneración se circunscribió en la no contestación del derecho de petición elevado el dieciocho (18) de mayo de dos mil veintidós (2022).

En ese sentido, la solicitud referente a compulsar copias a la Fiscalía General de la Nación y a la Superintendencia Financiera de Colombia escapa a la protección de un derecho fundamental, situación por lo que será desestimada dicha solicitud en atención a que de la misma no se puede desprender una conducta que permita concluir una vulneración directa sobre la accionante.

De esta forma, se pone de presente a la parte accionante que si es de su interés podrá iniciar ante la Fiscalía General de la Nación o la autoridad que considere pertinente la denuncia y/o proceso relacionado con el fraude procesal manifestado.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO 2° MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

RESUELVE

PRIMERO: AMPARAR el derecho fundamental de petición de la demandante, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

SEGUNDO: Como consecuencia de lo anterior, se ORDENA al BANCO DE OCCIDENTE, a través de su Representante Legal EFRAÍN OTERO ÁLVAREZ o quien haga sus veces, que en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta sentencia, de respuesta de fondo, clara y precisa a la petición elevada el dieciocho (18) de mayo de dos mil veintidós (2022). Además, deberá notificar en forma efectiva dicha respuesta a los accionantes.

TERCERO: NEGAR las demás pretensiones solicitadas por la parte actora conforme a las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

CUARTO: ADVERTIR que teniendo en cuenta el Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica que se está viviendo en el territorio nacional (Decreto 417 de 17 de marzo de 2020), acompañado con los Acuerdos PCSJA20-11518 y PCSJA20- 11519, en caso de presentarse impugnación contra la presente sentencia, deberá ser remitida únicamente al correo electrónico J02LPCBTA@CENDOJ.RAMAJUDICIAL.GOV.CO, **EN UN HORARIO DE ATENCIÓN DE 8:00 A.M. A 01:00 P.M. Y DE 02:00 P.M. A 05:00 P.M.**

QUINTO: En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

SEXTO: publicar esta decisión en la página de la Rama Judicial e informar a las partes la forma de consultarlo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:
Paula Carolina Cuadros Cepeda
Juez Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 2
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: **276a18338f1c50197f6de5496f2e36b80cac2d18ab03f5452215b196776cc8ee**

Documento generado en 11/08/2022 10:59:21 AM

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