

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



**RAMA JUDICIAL**  
**JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS**  
**LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**

Bogotá, D.C., dieciséis (16) de diciembre de dos mil veinte (2020).

**S E N T E N C I A**

Se procede a resolver la acción de tutela promovida por HILDA CECILIA BUITRAGO LOZANO contra SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S.A.

**ANTECEDENTES**

La señora HILDA CECILIA BUITRAGO LOZANO, identificada con C.C. No. 1.033.735.380 de Bogotá, actuando en **nombre propio**, promovió acción de tutela en contra de SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S.A., para la protección de su derecho fundamental de **petición**, por los siguientes **HECHOS**:

Señaló la accionante, que con ocasión al fallecimiento de su padre en accionante de tránsito, solicitó ante la accionada el reconocimiento y pago del seguro SOAT, al cual tiene derecho.

Refirió que, el día 1° de octubre de 2020, radicó los documentos necesarios para acceder al seguro, sin embargo, la entidad le exigió la presentación de documentación adicional, los cuales fueron entregados el día 27 de octubre de la presente anualidad.

Finalmente, expresó que se encuentra vencido el término legal para resolver la solicitud, y la accionada continua sin emitir pronunciamiento, (01-fl. 1 pdf).

Por lo anterior, la accionante **PRETENDE** la protección del derecho fundamental de petición, y en consecuencia, se **ORDENE** a SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S.A., en el término perentorio e improrrogable de 24 horas, resolver la solicitud elevada, enviando al buzón electrónico la decisión, (01-fl. 1 pdf).

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra de SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S.A., y se **ORDENÓ** correrle traslado para que ejerciera su derecho de defensa, (03-fls. 1 y 2 pdf).

**CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

**SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S.A.**, a través del doctor NELSON GÓMEZ RODRÍGUEZ, en calidad de apoderado judicial, dio respuesta a la acción de tutela, señalando que el día 18 de febrero de 2020, el vehículo de placas ESN537 estuvo involucrado en un accidente de tránsito, en el cual falleció el señor HUMBERTO BUITRAGO FERIA.

Manifestó que el día 1° de octubre de 2020, la accionante presentó reclamación ante la compañía de seguros, la cual fue objetada mediante comunicación de fecha 14 de octubre hogaño, ante la ausencia de varios documentos.

Añadió que debido a lo anterior, precedió a devolver a la petente, la totalidad de los documentos, pero se le indicó que era viable presentar nuevamente la reclamación.

Indicó la entidad accionada, que no se ha vulnerado derecho fundamental alguno a la accionante, y además que no se tiene en cuenta el principio de subsidiariedad, ya que la acción de tutela tan solo se tramita cuando no exista otro medio de defensa judicial, lo cual no resulta aplicable en este caso.

Por último, expresó que la presente acción de tutela debe ser negada, en razón a que solo procede contra particulares, cuando la persona carezca de medios físicos o jurídicos de defensa, (05-fls. 3 a 6 pdf).

## **CONSIDERACIONES**

### **DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

La acción de tutela está consagrada para reclamar la protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos, que en principio son los enunciados por la misma Carta en el capítulo primero del título II.

Conforme a los artículos 86 de la Constitución Política y 5° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a proteger los derechos fundamentales o por conexidad de cualquier persona, cuando se vean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas y excepcionalmente por los particulares.

### **DEL PROBLEMA JURÍDICO**

Conforme las pretensiones de la acción de tutela, consiste en determinar si SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S.A., vulneró el derecho fundamental de petición de la señora HILDA CECILIA BUITRAGO LOZANO, ante la presunta negativa de emitir respuesta a la solicitud elevada el día 27 de

octubre de 2020, mediante la cual reclamó el pago de la póliza SOAT, (01-fls. 1 a 3 pdf).

## **DE LA PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

El art. 5° del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela procede ante actuaciones u omisiones de las autoridades públicas o de particulares, que hayan vulnerado, vulneren o amenacen uno de los derechos fundamentales consagrados en la Carta Política.

A su turno, el art. 86 de la Constitución y el Decreto antes referido, establecen que la acción constitucional está dotada de un carácter residual y subsidiario, por lo que de manera excepcional procede como mecanismo definitivo, en aquellos casos en los que el accionante carece de medios judiciales para proteger sus derechos fundamentales, o cuando el mecanismo no resulta idóneo para proteger las garantías constitucionales de manera oportuna e integral<sup>1</sup>.

## **DEL DERECHO DE PETICIÓN**

Con relación al derecho de petición, ha de indicarse que se encuentra consagrado en el art. 23 de la C.N. en los siguientes términos:

*“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.”<sup>2</sup>*

Ahora, en múltiples pronunciamientos la Honorable Corte Constitucional ha determinado tres características básicas del derecho de petición, siendo la primera la oportunidad de la respuesta, es decir, que se brinde dentro del término establecido en la Ley 1755 de 2015, normatividad que a su vez prevé, que ante la imposibilidad de emitir una respuesta dentro del plazo determinado, la autoridad o el particular están obligados a comunicar de tal situación al peticionario, señalando las razones de la demora y el término en que será resuelta la solicitud.<sup>3</sup>

Otra característica que se resalta del derecho de petición, es el contenido de la respuesta, la cual debe ser de fondo, clara y congruente con lo solicitado, esto es, que el pronunciamiento satisfaga cada uno de los pedimentos elevados, sin que ello signifique acceder a lo reclamado, ya que se busca es la obtención de una respuesta que guarde relación con lo pedido.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Sentencia T-143 de 2019.

<sup>2</sup> Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (Sentencia T-238 de 2018)

<sup>3</sup> Sentencias T-238 de 2018 y T-047 de 2019

<sup>4</sup> Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

La última característica del derecho de petición, corresponde a la notificación de la respuesta al petente, lo cual se traduce en la obligación que tiene la autoridad o el particular de dar a conocer el pronunciamiento efectuado frente a la solicitud que le fuera presentada.<sup>5</sup>

Bajo los anteriores parámetros normativos y jurisprudenciales, se tiene que la vulneración al derecho fundamental de petición surge ante la negativa de una autoridad o de un particular, como es el caso de la accionada, de emitir una respuesta de fondo, clara, oportuna y en un término razonable, así como por no comunicar la respectiva decisión al peticionario.

### **DE LA ACTUAL EMERGENCIA SANITARIA**

El Gobierno Nacional, debido a la declaratoria de pandemia por COVID-19 por parte de la Organización Mundial de Salud, a través del Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, y en virtud de la emergencia sanitaria generada, ordenó el aislamiento preventivo obligatorio a todas las personas, desde el 25 de marzo hasta el 13 de abril de 2020, medida que fue prorrogada hasta el 1° de septiembre de la presente anualidad, a través del Decreto 1076 de 2020, con el fin de prevenir la propagación del virus, y garantizar de esa manera, los derechos fundamentales a la salud y a la vida.

Debido a lo anterior, el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, señaló que, debido a la medida de aislamiento social, el término previsto en el art. 14 de la Ley 1437 de 2011, para resolver las diferentes peticiones, resulta insuficiente, razón por la cual, y con el fin de garantizar una respuesta “oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada” a los peticionarios, fueron ampliados los términos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así:

- Toda petición será resuelta dentro de los **30 días** siguientes a su recepción.
- Las peticiones relacionadas con la entrega de documentos e información, deberá resolverse dentro de los **20 días** siguientes a su recepción.

### **DEL TÉRMINO PARA RESOLVER SOLICITUDES ANTE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS QUE OPERAN EL SOAT**

El inciso 4° del art. 38 del Decreto 56 de 2015, establece que, dentro del mes siguiente a la fecha en que el beneficiario acredite inclusive de manera extrajudicial, el derecho que le asiste al pago de servicios de salud, indemnizaciones y gastos por daños causados en accidentes de tránsito, la entidad aseguradora autorizada para operar el SOAT, deberá resolver la

---

<sup>5</sup> Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

reclamación efectuando el pago correspondiente, ya que una vez vencido el plazo en mención, estará obligada a reconocer intereses moratorios.

### **DEL CASO EN CONCRETO**

Efectuadas las anteriores consideraciones, procede el Despacho a resolver el problema jurídico planteado, debiendo señalar que, no existe duda que el día 27 de octubre de 2020, la señora HILDA CECILIA BUITRAGO LOZANO radicó solicitud ante SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S.A., relacionada con el pago de la póliza SOAT, (01-fls. 1 a 3 pdf).

Además, la compañía accionada al momento de dar contestación a esta acción, señaló ser cierto el hecho 2° del escrito tutelar, relacionado con la radicación por parte de la accionante, de una reclamación el día 1° de octubre de 2020, la cual fue complementada el 27 de octubre de la misma anualidad, (05-fl. 5 pdf)

De otro lado, se tiene que SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S.A. en su defensa argumentó que, la solicitud elevada por la parte actora se encuentra resuelta mediante comunicación de fecha 14 de octubre de 2020, a través de la cual se objetó la reclamación ante la ausencia de varios documentos, y se dispuso la devolución de la documentación allegada.

En la citada comunicación que fue allegada al plenario, se observa que la entidad accionada advierte a la petente, que la solicitud podrá ser elevada nuevamente junto con la totalidad de los documentos descritos en la respuesta, siendo estudiada conforme a la normatividad vigente, (05-fls. 3 a 8 pdf)

A pesar de los argumentos expuestos por SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S.A., y de las pruebas documentales aportadas por la entidad al plenario, para este Despacho es evidente que la reclamación elevada el día 1° de octubre de 2020 se encuentra resuelta, sin embargo, no ocurre lo mismo con la solicitud del 27 de octubre 2020, la cual de conformidad a lo dispuesto en el inc. 4° art. 38 del Decreto 56 de 2015, debió resolverse a más tardar el día 26 de noviembre de 2020, toda vez que esta disposición otorga el término de un (1) mes a las compañías de seguros que operan el SOAT, para pronunciarse frente a esta clase de peticiones, y efectuar el pago que corresponda.

Por lo expuesto, se advierte que en el caso concreto, **la acción de tutela es el mecanismo idóneo** para proteger el derecho fundamental de petición, de acuerdo a los fines para los cuales fue establecido, satisfaciendo los requisitos de procedencia formal de la acción de tutela<sup>6</sup> y en segundo lugar, a juicio de este Despacho, la sociedad accionada incumplió con su deber

---

<sup>6</sup> 01-fls. 1 a 3 pdf.

legal, de emitir una respuesta a la solicitud elevada por la tutelante el día 27 de octubre de 2020, razón por la cual, es indiscutible la **vulneración al derecho fundamental de petición**.

Por lo anterior, se **TUTELARÁ** el derecho fundamental de petición de la señora HILDA CECILIA BUITRAGO LOZANO y, en consecuencia, se **ORDENARÁ** a SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S.A., para que a través de su funcionario o dependencia competente, **resuelva** de fondo y de manera concreta, clara, congruente y completa, la solicitud elevada por la accionante el día 27 de octubre de 2020 (01-fl. 3 pdf), y le notifique la decisión en legal forma; para lo cual se le concede un término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS**, contado a partir de la notificación de la presente providencia.

Se resalta que la presente decisión se sustenta en reglas jurisprudenciales fijadas por la Honorable Corte Constitucional, las cuales señalan que, al ser tutelado el derecho fundamental de petición, **la orden del Juez de Tutela se limita a qué la petición sea resuelta**, más no al sentido de la respuesta, pues ello implicaría una extralimitación.

### DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DOCE 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: TUTELAR** el derecho fundamental de **PETICIÓN** de la señora HILDA CECILIA BUITRAGO LOZANO, vulnerado por SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S.A., conforme a lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

**SEGUNDO: ORDENAR** a SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S.A., a través de su funcionario o dependencia competente, que en el término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS**, contado a partir de la notificación de la presente providencia, **resuelva** de fondo y de manera concreta, clara, congruente y completa, la solicitud elevada por la accionante el día 27 de octubre de 2020 (01-fl. 3 pdf), y le notifique la decisión en legal forma.

**TERCERO: NOTIFÍQUESE** la presente providencia de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991 en concordancia el artículo 5° del Decreto 306 de 1992.

**CUARTO:** En caso de que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría **REMÍTASE** el expediente a la H. Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

**CÚMPLASE.**

**Firmado Por:**

**DEICY JOHANNA VALERO ORTIZ  
JUEZ  
JUEZ - JUZGADO 012 PEQUEÑAS CAUSAS  
LABORALES  
DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE BOGOTA 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:

**44f9e2623ec53a2b8bcafd8fcdaa7c50de5c1ce648d94ae41e413a93c14  
5a136**

Documento generado en 16/12/2020 02:12:13 p.m.

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