

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001-41-05-008-2022-00750-00

ACCIONANTE: FLOR HENOE PEÑA VARGAS

**ACCIONADA: COORDINADORA DE SERVICIOS DE PARQUE CEMENTERIO S.A.S. -
COORSERPARK S.A.S.**

SENTENCIA

En Bogotá D.C. a los diecinueve (19) días del mes de octubre del año dos mil veintidós (2022) procede este Despacho judicial a decidir la Acción de Tutela impetrada por la señora **FLOR HENOE PEÑA VARGAS**, quien pretende el amparo del derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por la sociedad **COORDINADORA DE SERVICIOS DE PARQUE CEMENTERIO S.A.S. - COORSERPARK S.A.S.**

RESEÑA FÁCTICA

Indica la accionante que el 02 de julio de 2022 elevó una petición ante la accionada, solicitando se le expidieran y entregaran unos documentos.

Que dichas solicitudes se presentaron porque la accionada la ha requerido para el pago de los servicios funerarios del señor Héctor Argemiro Galindo Ramírez (q.e.p.d.).

Que entiende que el pago de dichos servicios fue asumido por cuenta de plan de servicios funerarios que había contratado con la accionada, y que mensualmente pagaba con la factura del servicio de gas natural domiciliario.

Que el 06 de julio de 2022, la accionada brindó respuesta, pero no fue completa, ni clara, pues no fue entregada la documentación solicitada, salvo el certificado de afiliación y el contrato de prestación de servicios funerarios.

Que la accionada únicamente efectuó una relación de excedentes y sus valores, los cuales no corresponden a la realidad, pues no fueron prestados y no se encuentran soportados.

Por lo anterior, solicita el amparo del derecho fundamental de petición, y en consecuencia, se ordene a la accionada brindar una respuesta de fondo y congruente, en especial, la documentación que fue emitida con ocasión de los gastos funerarios del señor Héctor Argemiro Galindo Ramírez (q.e.p.d.).

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

COORDINADORA DE SERVICIOS DE PARQUE CEMENTERIO S.A.S. - COORSERPARK S.A.S.

La accionada allegó contestación el 11 de octubre de 2022, en la que manifiesta que la accionante presentó una petición y que ésta fue resuelta de fondo.

Que se dio respuesta punto por punto, explicando por qué se negaba lo solicitado.

Que la accionante y Yudy Galindo contrataron de forma voluntaria excedentes que no se encontraban estipulados en el plan funerario.

Que se emitió una nueva respuesta explicando a fondo por qué no se podía emitir un certificado de gastos a su favor.

Que es cierto que la accionante le adeuda la suma de \$4.542.630.

Que la accionante reclamó el auxilio funerario ante Colpensiones, pese a que sabía que había adquirido servicios que no se encontraban dentro del plan funerario contratado, y otorgó poder para que la compañía también realizara el cobro del auxilio funerario.

Que Colpensiones no pagará el auxilio funerario a ninguna de las partes; la accionante deberá desistir del cobro y deberá otorgar poder actualizado para que la compañía pueda realizar el trámite, o, de lo contrario, deberá pagar los excedentes solicitados, caso en el cual se le entregará la factura y el certificado de gastos para que realice el cobro.

Que puede expedir la certificación de gastos solicitada por la accionante, siempre y cuando realice el pago de los servicios que garantizó con el auxilio funerario.

Por lo anterior, solicita desestimar la acción de tutela y declarar el hecho superado.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO

En concordancia con los hechos que fundamentan la acción de tutela, corresponde al Despacho responder el siguiente problema jurídico: ¿La sociedad **COORDINADORA DE SERVICIOS DE PARQUE CEMENTERIO S.A.S. - COORSERPARK S.A.S.** ha vulnerado el derecho fundamental de petición de la señora **FLOR HENOE PEÑA VARGAS** al no dar respuesta completa y de fondo a su petición del 02 de julio de 2022?

MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando éstos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona, 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.

DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, fue expedida la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de ese derecho fundamental.

La Corte Constitucional, en reiterada jurisprudencia¹, ha señalado que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) La posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) La respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) Una respuesta de fondo, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.

¹ Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.

Asimismo, la Corte Constitucional² ha señalado que el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

*3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser **oportuna**, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe **resolver de fondo** el asunto solicitado. Además de ello, debe ser **clara, precisa y congruente** con lo solicitado; y (iii) debe ser **puesta en conocimiento** del peticionario.*

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad o el particular, según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe aclarar, que el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender

² Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa³.

En síntesis, la garantía real al derecho de petición radica en cabeza de la administración o del particular una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real, una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

Es importante señalar que, el artículo 5° del Decreto 491 de 2020 amplió los términos para resolver los derechos de petición, pasando de 15 a 30 días hábiles mientras dure el Estado de Emergencia Sanitaria.

La Corte Constitucional se pronunció sobre la exequibilidad de esta norma en la Sentencia C-242 de 2020, declarándola exequible de forma condicionada, bajo el entendido de que la ampliación de términos para solucionar las peticiones no solo es aplicable a las autoridades públicas, sino que también se hace extensible a los particulares.

Valga señalar que, si bien la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 derogó el artículo 5° del Decreto 491 de 2020, en criterio del Despacho esta última norma debe seguirse aplicando a las peticiones que se hayan radicado durante su vigencia; es decir, que los términos originalmente establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 se reestablecerán, pero para las peticiones radicadas a partir del 18 de mayo de 2022.

DERECHO DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES

El artículo 23 de la Constitución Política, dispone que el Legislador puede reglamentar el ejercicio del derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Inicialmente, existía un vacío en la regulación de esta materia, razón por la cual la Corte Constitucional desarrolló las reglas que serían aplicables a partir de lo dispuesto en los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución⁴.

No obstante, con la expedición de la Ley 1755 de 2015 quedó regulado el ejercicio del derecho de petición frente a particulares en sus artículos 32 y 33 que, en gran medida, recogieron las reglas que habían sido creadas por la Corte en su jurisprudencia:

³ Sentencia T-146 de 2012.

⁴ Sentencias T-814 de 2005; T-147 de 2006; T-610 de 2008; T-760 de 2009; y T-167 de 2013.

“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1º. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

Parágrafo 2º. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

Parágrafo 3º. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.”

“Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.”

Por otra parte, en las Sentencias T-103 de 2019 y T-317 de 2019, la Corte dividió en tres grupos las hipótesis de ejercicio del derecho de petición frente a particulares, así:

“(i) El artículo 32 se refiere a la posibilidad que tiene toda persona de ejercer el derecho de petición con el fin de obtener la garantía de sus derechos fundamentales. Este supuesto incluye el ejercicio del derecho frente a cualquier tipo de organización privada, incluso si no es prestadora de un servicio público, ni tenga funciones similares; siempre que resulte necesario para asegurar el disfrute de otros derechos fundamentales.

(ii) El mismo artículo 32 contempla un segundo evento, relacionado con las peticiones presentadas ante otra persona natural, que serán procedentes siempre que el solicitante se encuentre en situación de indefensión o subordinación con respecto a aquella, o cuando la persona natural tenga una posición o función dominante ante el peticionario; siempre que el ejercicio del derecho de petición persiga el objetivo de materializar los derechos fundamentales del solicitante.

(iii) El artículo 33 regula lo pertinente a las peticiones formuladas por usuarios ante empresas u organizaciones privadas. Así, señala que es procedente frente a cajas de compensación familiar, instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, entidades que conforman el Sistema Financiero y Bursátil, así como empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios. En este segundo supuesto, la Ley añade que aplica también lo dispuesto en su Capítulo II, que se ocupa de las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades, en particular sobre la reserva de información y documentos.”

En suma, con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015, es posible presentar derechos de petición ante particulares siempre que éstos (i) presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas; (ii) se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales, diferentes al derecho de petición y (iii) sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o posición dominante⁵.

CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que la señora **FLOR HENOE PEÑA VARGAS** elaboró un derecho de petición ante la sociedad **COORSERPARK S.A.S.**, en la que solicitó lo siguiente⁶:

“PRIMERA: EXPÍDASE Y ENTRÉGUESE copia de toda la documentación relacionada con el plan de servicios de previsión exequial que ha venido cancelando la suscrita peticionaria, FLOR HENOE PEÑA VARGAS, identificada con cédula de ciudadanía número 40.050.086, expedida en Otanche, Boyacá.

SEGUNDA: EXPÍDASE Y ENTRÉGUESE copia de toda la documentación relacionada con la afectación a la póliza del plan de servicios de previsión exequial tomado por la suscrita peticionaria, FLOR HENOE PEÑA VARGAS, identificada con cédula de ciudadanía número 40.050.086, expedida en Otanche, Boyacá, y que fue emitida con ocasión de los gastos funerarios del señor HÉCTOR ARGEMIRO GALINDO RAMÍREZ, incluidos los documentos suscritos en la Funeraria Capillas de La Fe, sede el Claret de la ciudad de Bogotá, D.C.

TERCERA: EXPÍDASE Y ENTRÉGUESE copia de la póliza tomada por la suscrita peticionaria, FLOR HENOE PEÑA VARGAS, identificada con cédula de ciudadanía número 40.050.086, expedida en Otanche, Boyacá, a fin de determinar los amparos que cubre dicha póliza y los topes indemnizables.”

Como el documento contentivo de la petición no tiene fecha ni sello de recibido, y tampoco se aportó prueba que evidencie su radicación física o electrónica ante la accionada, se requirió a la señora **FLOR HENOE PEÑA VARGAS** mediante Auto del 06 de octubre de 2022, para que aportara la constancia de envío y/o radicación del derecho de petición; sin embargo, y pese a haber sido notificada del requerimiento⁷, guardó silencio.

⁵ Sentencias T- 726 de 2016; T- 430 de 2017 y T- 487 de 2017.

⁶ Páginas 8 a 11 del archivo pdf 001. AcciónTutela

⁷ Archivo pdf 005. ConstancaNotificacionAuto

Al margen de ello, en el hecho 1 del escrito de tutela, la accionante afirmó que la petición la elevó el 02 de julio de 2022, hecho que aceptó **COORSERPARK S.A.S.** en su contestación; de manera que, la petición fue presentada ante la accionada el 02 de julio de 2022.

Por otra parte, la accionante aportó copia de la respuesta que recibió de la accionada el 06 de julio de 2022, en los siguientes términos⁸:

“De acuerdo con lo anterior respondemos a cada una de sus peticiones:

- 1. La señora FLOR HENOE PEÑA VARGAS se encuentra afiliada al plan exequial Gas Vanti Dorado Básico a partir del 30 de noviembre del 2005, por cuanto se adjunta copia del contrato individual de prestación de servicios exequiales Vanti a su nombre.*
- 2. COORSERPARK SAS prestó el servicio para el señor HECTOR ARGEMRO GALINDO RAMIREZ (Q.E.P.D) en un 100% como beneficiario de la señora FLOR HENOE PEÑA VARGAS y de acuerdo a las condiciones del plan exequial Gas Vanti.*

Por otro lado, en el momento en que los familiares realizaron la coordinación del servicio solicitaron por voluntad propia, elementos adicionales para mejoras del servicio y ser pagados con la garantía del auxilio exequial de la persona fallecida; de acuerdo al requerimiento presentado por la familia en este caso el de la señora FLOR HENOE PEÑA VARGAS, la funeraria realizó dicha coordinación asumiendo el valor correspondiente e iniciando por parte de Consorcio Exequial SAS el trámite ante la entidad pensional, siendo negado el pago del servicio.

Es así que, la señora FLOR HENOE PEÑA VARGAS adeuda la suma de \$4.542.630.00, por lo tanto, solicitamos se acerque a las oficinas para que firme el documento compromiso de pago, mientras tanto no se podrá emitir ningún documento con respecto a la afectación del plan exequial y demás servicios contratados para el funeral del señor HECTOR ARGEMIRO GALINDO RAMIREZ (Q.E.P.D).

Los excedentes solicitados voluntariamente fueron:

- Trasmisión Virtual.....\$250.000.00*
- Habito Adulto.....\$200.000.00*
- Urna Imagen Plasmada o Pintada.....\$240.000.00*
- Cofre de lujo.....\$1.600.000.00*
- Coro 5..... \$500.000.00*
- Transporte Adicional para acompañantes.....\$400.000.00*
- Cambio sala de velación\$460.000.00*
- Arreglos florales adicionales.....\$600.000.00*
- Misa de Cenizas\$292.630.00*

- 3. Se adjunta certificado de afiliación de la señora FLOR HENOE PEÑA VARGAS acompañado del contrato individual de servicios exequiales Vanti.”*

Igualmente, **COORSERPARK S.A.S.**, al contestar la acción de tutela, manifestó que había dado una nueva respuesta, explicando a la accionante más a fondo, los motivos por los cuales no podía emitir el certificado de gastos solicitado. Tal comunicación corresponde a

⁸ Páginas 12 y 13 del archivo pdf 001. AcciónTutela

la emitida el 11 de octubre de 2022, que fue enviada con copia al correo institucional del Juzgado y en la que se señala lo siguiente⁹:

“En respuesta al compromiso con nuestros clientes y en atención a su solicitud nos permitimos pronunciarnos de la siguiente manera:

1. Diferencia entre póliza y previsión exequial

Nos permitimos indicarle que los planes de previsión exequial que son ofrecidos por nuestra compañía NO son contratos de seguros, teniendo en cuenta lo indicado en el artículo 111 de la Ley 795 de 2003, en los siguientes términos: (...)

2. Del contrato de previsión exequial suscrito con la señora Flor Henoe Peña Vargas

El 30 de noviembre de 2005 la señora Flor Henoe Peña Vargas suscribió un contrato de previsión exequial, en virtud del cual toma el denominado Plan Dorado Básico con COORSERPARK S.A.S. con base en el convenio que tiene nuestra compañía con la empresa Gas Natural, dentro de este plan, uno de sus beneficiarios era justamente el señor Héctor Argemiro Galindo Ramirez (Q.E.P.D.).

Conforme a lo consignado en su Registro Civil de Defunción, el 01 de junio de 2021 tiene lugar el fallecimiento del señor Héctor Argemiro Galindo Ramirez (Q.E.P.D.), por lo que se procedió en su momento a prestar cabal e íntegramente por parte de COORSERPARK S.A.S. la totalidad de los servicios pactados en el Plan Dorado Básico, que incluía lo siguiente: (...)

Al respecto, es importante aclarar que a raíz del fallecimiento del señor Héctor Argemiro Galindo Ramirez (Q.E.P.D.), se prestaron en su momento de manera real y efectiva todos los servicios antes mencionados, en condiciones de eficiencia y buscando siempre la satisfacción del cliente. Lo anterior se tiene que el servicio se prestó bajo los más altos estándares de calidad.

Ahora bien y en lo que respecta a la forma en que se contrataron los servicios adicionales, es necesario explicar a continuación la figura del denominado intercambio de servicios, que dará total claridad sobre los pormenores y antecedentes de este caso.

3. Del “intercambio de servicios” autorizado por la señora Flor Henoe Peña Vargas

(...) Generalmente, el plan de previsión exequial incorpora una cobertura de servicios básicos pero idóneos, necesarios y suficientes para llevar a cabo la ceremonia fúnebre de cualquier persona.

Como consecuencia de ello, los familiares o amigos que realizan las gestiones de la coordinación del servicio fúnebre, coyuntura que dicho sea de paso supone afanes, angustias y dolor por la pérdida de un ser querido, pueden contratar libremente servicios adicionales que no están cubiertos por el plan de previsión exequial y que de ser tomados suponen un pago adicional como contraprestación a los nuevos servicios adquiridos.

(...)

Ahora bien, nuestra compañía al ser conocedora de que muchos de estos contratantes carecen de facilidades económicas para poder realizar el pago de los servicios adicionales, o no desean incurrir en gastos adicionales, pone en conocimiento de estas

⁹ Páginas 2 a 8 del archivo pdf 006

personas la prestación económica denominada <<auxilio funerario>>, la cual es definida por el artículo 51 de la Ley 100 de 1993, de la siguiente manera: (...)

*En este sentido, en aras de que el contratante pueda estar más que satisfecho con el servicio funerario de su familiar o amigo, sin que ello le implique incurrir en gastos adicionales que deban ser sufragados por éste, COORSERPARK S.A.S. le brinda información clara, oportuna, veraz y suficiente al familiar encargado para que decida o no voluntariamente realizar el **intercambio de servicios**, figura en virtud de la cual los familiares solicitan la prestación de servicios adicionales a los que ya están incluidos en el plan básico para que, de esta forma, con cargo al plan de previsión exequial se sufraguen los servicios adicionales adquiridos, mientras que con cargo al auxilio funerario se paguen los servicios básicos de la ceremonia fúnebre.*

(...) En ese orden de ideas, teniendo en cuenta la operación de “intercambio de servicios”, se trae a colación lo ocurrido en el marco de la ejecución del plan de previsión exequial del cual fue beneficiario el señor Hector Argemiro Galindo Ramirez (Q.E.P.D.).

En este punto, valga insistir que ante las dificultades, sentimientos y angustia que supone la coordinación de los servicios exequiales y honras fúnebres de un ser querido, es usual que estos trámites ante el prestador de los servicios sean impulsados, promovidos o gestionados por personas cercanas al círculo familiar; en este caso, la señora Flor Henoe Peña Vargas, esposa del fallecido y la señora Yudi Yenitza Galindo, hija del fallecido, quienes en representación de la familia lideraron la coordinación en la prestación de los citados servicios, personas respecto de la cual nos aseguramos haber brindado información clara y detallada sobre los derechos y servicios de que era beneficiario su señor esposo y padre.

Hechas estas precisiones, resulta de transcendental relevancia que se tenga presente que por expresa solicitud de la señora Flor Henoe Peña Vargas y de manera libre, voluntaria y exenta de cualquier vicio del consentimiento, se solicitó la prestación de servicios adicionales a los incluidos en el Plan Dorado Básico, servicios que, se reitera, no formaban parte del plan contratado y que por ende representaban pagos adicionales que debían ser cubiertos, los cuales fueron prestados a conformidad.

Ahora bien, la esposa del causante, conocedora de los servicios que cobijaban al beneficiario fallecido, decidió adquirir unos servicios adicionales que se enlistan a continuación: (...)

En igual sentido, Coorserpark S.A.S. para garantizar el pago de la obligación dineraria que surge con ocasión a la solicitud de los servicios adicionales en servicio funerario del señor Hector Argemiro Galindo Ramirez (Q.E.P.D.) y al intercambio de servicios, la señora Flor Henoe Peña Vargas generó la suscripción del pagaré en blanco Nro. PA270993 con su respectiva carta de instrucciones, por el valor de \$4.542.630.00.

Cabe mencionar que, al contratarse servicios adicionales, estos fueron sufragados con cargo al plan de previsión exequial, quedando por cubrir entonces el monto de los servicios básicos, monto que fue cobrado con cargo al auxilio funerario una vez suscritos los documentos que acreditan el intercambio de servicios autorizado por la esposa del causante de manera libre y voluntaria.

(...)

4. Certificación de gastos

Por lo anterior Consorcio Exequial conforme al poder otorgado por la señora FLOR HENOE PEÑA VARGAS a la señora MARIA ADELAIDA PARIS GOMEZ (Representante Legal de Consorcio Exequial) inició el trámite ante COLPENSIONES, quien mediante resolución No. SUB-235720 de 22 de septiembre de 2021 negó el auxilio funerario toda vez que la contratante radicó simultáneamente la misma solicitud, esto a sabiendas de

que había garantizado parte del servicio con el auxilio esto debidamente firmado y suscrito notarialmente.

En razón a lo anterior la señora FLOR HENOE PEÑA VARGAS adeuda la suma de \$4.542.630.00, por lo tanto, solicitamos se acerque a las oficinas para que cancele el valor adeudado y se puedan expedir los documentos necesarios para el trámite del auxilio funerario. (...)"

Con base en lo anterior, el Despacho procede a analizar si las respuestas brindadas cumplen los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para considerar satisfecho el derecho de petición.

En primer lugar, respecto de la **notificación** de las respuestas, se tiene que, éstas fueron enviadas al correo electrónico: dorely4@hotmail.com, mismo que coincide con el señalado en el acápite de notificaciones del derecho de petición y de la acción de tutela¹⁰.

En segundo lugar, respecto de la **oportunidad** de la respuesta, se tiene que, la petición fue presentada el 02 de julio de 2022, y la respuesta fue emitida el 06 de julio de 2022, es decir, dentro del término de 15 días hábiles previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la 1755 de 2015 (ya vigente para el momento en que se radicó la petición); y el alcance fue emitido y notificado durante el transcurso de esta acción de tutela.

En tercer lugar, el Despacho procede a verificar si en el presente asunto se cumple el requisito relativo a resolver de **fondo** y de manera **congruente y completa** lo solicitado.

La petición contiene tres puntos, todos ellos dirigidos a obtener de la sociedad accionada una serie de documentos. Frente a la **primera** solicitud, dirigida a obtener copia de "*toda la documentación relacionada con el plan de servicios de previsión exequial*" sufragado por la señora **FLOR HENOE PEÑA VARGAS**, se observa que en el punto 3 de la respuesta del 06 de julio de 2022, la accionada informó que remitía el certificado de afiliación y el contrato individual de servicios exequiales *Vanti*. En el hecho 6 del escrito de tutela, la accionante corrobora haber recibido tales documentos y adjunta una copia de los mismos¹¹, de manera que, la petición se encuentra satisfecha.

En la **segunda** solicitud, la accionante requirió copia de "*toda la documentación relacionada con la afectación a la póliza del plan de servicios de previsión exequial tomado por la suscrita peticionaria (...) y que fue emitida con ocasión de los gastos funerarios del señor (...) incluidos los documentos suscritos en la Funeraria Capillas de La Fe, sede el Claret de la ciudad de Bogotá, D.C.*".

¹⁰ Páginas 13 y 14 del archivo pdf 010. ContestaciónAccionada

¹¹ Páginas 14 a 16 del archivo pdf 001. AcciónTutela

Al respecto, en la respuesta del 06 de julio de 2022 **COORSERPARK S.A.S.** aclaró a la accionante que:

“COORSERPARK S.A.S. es una compañía cuyo objeto social es la prestación de servicios funerarios en especie (...) no somos compañía aseguradora, lo que quiere decir que el plan exequial es una previsión mas no póliza de seguro que genere reconocimiento económico, razón por la cual nuestra compañía presta el servicio en especie previa notificación de la ocurrencia del fallecimiento.” (Subrayas fuera del texto)

Y, en la respuesta del 11 de octubre de 2022, recalcó:

“1. Diferencia entre póliza y previsión exequial

Nos permitimos indicarle que los planes de previsión exequial que son ofrecidos por nuestra compañía NO son contratos de seguros, teniendo en cuenta lo indicado en el artículo 111 de la Ley 795 de 2003, en los siguientes términos: (...)

Adicionalmente, el artículo 86 de la Ley 1328 de 2009, dispone de forma expresa que las empresas aseguradoras no pueden prestar de forma directa servicios exequiales, tal como se evidencia a continuación: (...)

En virtud de lo anterior, la Corte Constitucional ha explicado la naturaleza de los contratos de previsión exequial indicando que no corresponden a contratos de seguros, tal como se evidencia en la siguiente cita: (...)” (Subrayas fuera del texto)

Como se puede observar, la accionada le aclaró a la accionante el motivo por el cual no podía hacerle entrega de la “póliza” solicitada, esto es, que el servicio contratado no es un seguro, y, por lo mismo, no hay póliza alguna que dé lugar a un reconocimiento económico.

Además, la accionada le puso de presente a la accionante, la razón por la cual no era posible entregarle la documentación que fue emitida con ocasión de los gastos funerarios del señor Héctor Argemiro Galindo Ramírez (q.e.p.d.), particularmente, lo que denominó el “certificado de gastos funerarios”.

En efecto, le aclaró que, cuando los familiares realizaron la coordinación del servicio solicitaron servicios adicionales, con la garantía de que serían pagados con el auxilio funerario del fallecido, en virtud de la figura de *intercambio de servicios*, conforme a la cual, en caso de solicitarse servicios adicionales a los incluidos en el plan básico, los mismos serán pagados con cargo al plan de previsión exequial, y con cargo al auxilio funerario.

No obstante ello, y pese a que la peticionaria había conferido poder al Consorcio Exequial S.A.S. para adelantar el cobro del auxilio funerario ante Colpensiones, ella presentó simultáneamente la misma solicitud ante Colpensiones, lo que derivó en que la entidad negara el auxilio reclamado; siendo este el motivo por el cual, según lo explicado por la accionada en la respuesta al derecho de petición, la accionante continúa adeudando la

suma de \$4.542.630; y no puede emitirle ningún documento con respecto a la *afectación del plan exequial* y demás servicios contratados para el funeral del señor Galindo Ramírez (q.e.p.d), dado que parte del servicio prestado se había garantizado con el auxilio funerario.

Luego entonces, es por esa circunstancia que la accionada le solicitó a la peticionaria realizar el pago del valor adeudado, para que pueda expedir los documentos necesarios para que ella tramite por sí misma el cobro del auxilio funerario.

Finalmente, respecto de la petición dirigida a obtener los documentos “*suscritos en la Funeraria Capillas de La Fe, sede el Claret de la ciudad de Bogotá D.C.*”, encuentra el Despacho que dicha petición no es clara, en tanto que la peticionaria no indica de forma precisa cuáles son los documentos que firmó en la sede El Claret, y, por tal motivo, no es posible determinar con certeza si éstos corresponden a los que ya le fueron entregados o si se encuentran pendientes de entregar; de manera que, la petición se torna ambigua, y no es procedente presumir una afectación *iusfundamental* ante tal indeterminación.

En la **tercera** solicitud, la peticionaria solicitó copia de la “*póliza tomada (...) a fin de determinar los amparos que cubre dicha póliza y los topes indemnizables*”. Al respecto, lo primero que debe indicarse es que, como se expuso en antelación, la accionada le aclaró a la accionante que no es dable hablar de la figura de la “*póliza*” por no tratarse de un contrato de seguros, de manera que tampoco podría entenderse que existe una “*documentación relacionada con la afectación*” de una “*póliza*”.

Con todo, se advierte que el *Contrato individual de prestación de servicios exequiales Vanti* suscrito por la accionante, correspondiente al Plan Dorado Básico, y que le fue remitido desde la respuesta del 06 de julio de 2022, sí contiene dentro de su clausulado los amparos que se encuentran cubiertos, a saber:

“Cláusula Cuarta. – Objeto del Contrato.- El Contrato Individual de prestación de servicios póstumos a que está obligado Coorserpark Ltda., se define y acepta así: 1) **SERVICIO FUNERARIO PLAN DORADO Y PLATINO.** Comprende: a) Diligencias de rigor; b) Servicio de carroza para el traslado de la persona fallecida a la funeraria, iglesia y campo santo. c) Embalsamiento y preparación del fallecido. d) Elaboración y colocación de una cinta impresa con el nombre de la persona fallecida. e) Suministro de un cofre o caja fúnebre (sus características dependerán del plan seleccionado a la firma del Contrato). f) Sala de velación hasta por 24 horas. g) Arreglo floral. h) Servicio telefónico en la sala de velación para llamadas locales. i) Servicio de cafetería a la sala. j) Misa de exequias. k) Serie de carteles (según el plan); l) Recordatorio y novena. m) Transporte para familiares (una van según el plan). (...) 2) **DERECHO EN CEMENTERIO** Comprende: a) Servicio de inhumación mediante el uso de un espacio en lote o bóveda por un tiempo determinado no mayor a cuatro (4) años. Suministro de Osario a perpetuidad en tierra o en muro, según disponibilidad del parque. b) Servicio de cremación si se prefiere y existe en la localidad donde Coorserpark Ltda. Deba prestar el servicio. Ubicación de las cenizas en una caja o urna. Cenizario a perpetuidad en tierra

o muro. c) Trámites legales para la obtención de la Licencia de inhumación o Cremación y registro del fallecimiento ante la notaría.”¹²

De conformidad con lo expuesto, considera el Despacho que la respuesta otorgada por la accionada frente a las tres solicitudes elevadas por la accionante, es clara y de fondo.

Aun cuando las mismas no resultaron -en su mayoría- favorables a la peticionaria, es importante recordar que, según la jurisprudencia constitucional, la respuesta a un derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se puede entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde, aunque la respuesta sea negativa.

Así las cosas, el hecho de que la respuesta no colme el interés del peticionario no afecta el derecho fundamental de petición, pues su núcleo esencial no se contrae a que se otorgue una respuesta que acoja los pedimentos formulados. Si la respuesta no cumple con las pretensiones, es un asunto ajeno a la acción de tutela que debe ser resuelto a través de los mecanismos ordinarios.

En conclusión, la respuesta brindada por **COORSERPARK S.A.S.** a la petición de la señora **FLOR HENOE PEÑA VARGAS**, fue clara, precisa, oportuna y congruente, y por tanto, al no evidenciarse vulneración el derecho fundamental de petición, habrá de negarse el amparo invocado.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO 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: NEGAR el amparo del derecho fundamental de petición invocado por la señora **FLOR HENOE PEÑA VARGAS** en contra de la sociedad **COORDINADORA DE SERVICIOS DE PARQUE CEMENTERIO S.A.S. - COORSERPARK S.A.S.**, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

¹² Página 16 ibidem

Por motivos de salud pública, y en acatamiento de las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura para evitar la propagación del coronavirus Covid-19, la impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

TERCERO: 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.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ