



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**Juzgado 5° Civil Municipal de Bogotá**  
**Carrera 10 No. 14-33 piso 5 Teléfono/Fax: 2815639**  
**[cmpl05bt@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:cmpl05bt@cendoj.ramajudicial.gov.co)**

Bogotá D. C primero (01) de octubre de 2020.

**SENTENCIA.**

**REF. ACCIÓN DE TUTELA No. 11001 40 03 005 2020 00517 00**

**ACCIONANTE: AVOKA S.A.S y Otros.**

**ACCIONADA: SURAMERICANA S.A.**

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez rituado en legal forma el trámite adecuado.

**I. ANTECEDENTES:**

**1. HECHOS**

Expone la entidad accionante que el 2 de agosto de 2020, remitió a la accionada al correo electrónico [indemnizaciones@sura.com.co](mailto:indemnizaciones@sura.com.co) “la reclamación” respecto de las Pólizas de Vida No. 4335128 y 8918828.

Agrega que, el 3 de agosto siguiente “a través del “WhatsApp 315 275 78 88”, la aseguradora confirmó que se realizó la entrega de reclamación correspondiente y que por lo tanto la misma quedó radicada en el sistema bajo el “Expediente BAN0089013436”.

A la fecha de presentación de la acción constitucional, su solicitud no ha tenido respuesta.

**2. LA PETICIÓN**

Solicitó se ampare su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, se ordene a la accionada “*dar respuesta inmediata a la reclamación hecha el día 02 de agosto de 2020 remitida mediante correo electrónico [avoka.abogados@gmail.com](mailto:avoka.abogados@gmail.com), bajo el radicado BAN0089013436*”.

**II. SINTESIS PROCESAL:**

Por auto de 18 de septiembre de 2020, se admitió la acción y se ordenó notificar a la accionada y se le otorgó un plazo de dos (2) días para que brindara una respuesta al amparo.

**SURAMERICANA S.A.**, pese haber sido notificada en debida forma, no dio contestación.

### III CONSIDERACIONES

#### 1.- LA ACCION DE TUTELA:

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela en consecuencia, es viable cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, es la garantía constitucional de toda persona “a (i) formular peticiones respetuosas, (ii) ante las autoridades o particulares, - organizaciones privadas o personas naturales, en los términos definidos por el Legislador; (iv) por motivo de interés general o particular, y a (iv) obtener pronta resolución. El marco jurídico de esta garantía se concentra, principalmente, en el artículo 23 de la Constitución Política y en la Ley 1437 de 2011, Título II, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015” (Sentencia T 058 de 2018)

Derecho fundamental de petición, cuyo núcleo comprende: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) la respuesta de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando se debe emitir en el término definido por la ley y de fondo, **no exige necesariamente una decisión favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra muy distinta, el derecho a lo pedido.** Al respecto la Corte señaló lo siguiente:

*“Ahora bien, la obligación de resolver de fondo una solicitud no significa que la respuesta sea aquiescente con lo solicitado, sino el respeto por el ejercicio del derecho fundamental de petición, es decir, se debe emitir una respuesta clara, precisa, congruente, de fondo, sin que ello signifique necesariamente acceder a lo pretendido. Debe*

*recordarse que es diferente el derecho de petición al derecho a lo pedido: “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado (...)”. Es decir, la entidad o particular al que se dirija la solicitud está en la obligación de resolver de fondo la solicitud, lo que no significa que deba acceder necesariamente a las pretensiones que se le realicen”. (Sentencia atrás citada)*

**3.-** El derecho de petición ante particulares está regulado en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, de la siguiente manera:

*“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. (...)*

*Parágrafo 1°. 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 3°. 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”. (se destaca)**

**4.** El Decreto Legislativo 491 del **28 de marzo de 2020**, en su artículo 5 dispuso **“Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la**

**vigencia de la Emergencia Sanitaria**, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro **de los treinta (30) días siguientes a su recepción**. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.”.

5. En ese orden, formulada una petición, el mismo se rige por las reglas del derecho de petición atrás señaladas, de modo tal, que la autoridad o el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de treinta (30) días hábiles; peticiones de documentos y de información, veinte (20) días hábiles; y peticiones de consulta treinta y cinco (35) días hábiles.

## 5.- CASO CONCRETO

En el *sub-lite*, aparece probado con la documental aportada al plenario, que la sociedad AVOCA S.A.S en representación de EDNA MARGARITA, JOSE VICENTE, JORGE ERNESTO y LUIS MARTIN MENDOZA CEPEDA y CARLOS CUBILLOS CUBILLOS el **2 de agosto 2020** remitió vía correo electrónico a Suramericana S.A un derecho de petición en donde solicitó “*el cobro de los seguros de vida Pólizas No. 4335128 – 8918828*”.

Ahora bien, se aportó el poder especial para la presente acción otorgado por las personas naturales atrás referenciadas a la sociedad AVOCA S.A.S. Y dado que la aseguradora contra la cual se dirigió la acción, no dio respuesta a los hechos expuestos en la presente tutela, ni justificó tal omisión, se dará aplicación a la presunción de veracidad consagrada en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, según el cual si el informe no fue rendido dentro del plazo correspondiente, **se tendrán por ciertos los hechos**.

Por lo tanto, se advierte que la accionada no cumplió con la obligación de responder la petición atrás referida, desatiendo los mandatos establecidos en el decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020,

Para concluir, como la accionada no respondió la petición que se le formuló dentro del plazo previsto en el artículo 5° Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 **–por lo menos no obra prueba de ello–**, deberá concederse el amparo solicitado, pues el lapso transcurrido evidencia la vulneración del derecho de petición (art. 23, C. Pol.).

## DECISION:

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTA D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

**RESUELVE:**

**PRIMERO: CONCEDER** el amparo constitucional reclamado por **AVOCA S.A.S, EDNA MARGARITA, JOSE VICENTE, JORGE ERNESTO y LUIS MARTIN MENDOZA CEPEDA y CARLOS CUBILLOS CUBILLOS**, a su derecho fundamental de petición, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** a la accionada **SURAMERICANA S.A.**, a través de su representante legal y/o quien haga sus veces, que en el término de 48 horas, contadas a partir de la notificación de este fallo, si no lo hubiere hecho, proceda a emitir respuesta, clara, precisa y de fondo y en el sentido que legalmente corresponda, a la petición de fecha **2 de agosto de 2020**, conforme lo antes expuesto.

**TERCERO:** Notifíquese la presente decisión a los extremos de la acción por el medio más idóneo o expedito posible. **Entréguese copia de la presente providencia a la entidad accionada.**

**CUARTO:** Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISION. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

**NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE,**



**JUAN CARLOS FONSECA CRISTANCHO  
JUEZ**