REPÚBLICA DE COLOMBIA

RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO SESENTA Y CUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTA D.C.,
(Juzgado Cuarenta y Seis de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple Transitorio) -
Acuerdo PCSJA18-11127-

Bogotá, D. C., Veintiuno (21) de febrero de dos mil veintitrés (2023)

Acción de Tutela N° 2023-00282 de **Clemencia Inés Rodríguez Avendaño** contra **Zurich Colombia Seguros S.A.**

ASUNTO

Procede el Despacho a resolver la acción de la referencia, por la presunta vulneración del derecho de petición.

ANTECEDENTES

La petición y los hechos

Manifiesta la accionante, que para dar protección al derecho que estima conculcado, debe ordenarse a la sede accionada que dé respuesta precisa, pertinente y efectiva a la petición elevada el 28 de diciembre de 2022.

Aduce la accionante haber elevado derecho de petición en la fecha mencionada solicitando el traslado por cambio de residencia del cobro mensual de los seguros accidentes personales y personal vida de la Cuenta No. 1629036-6 Dirección: Calle 56 # 5-22 Apto 201 a la cuenta No. 0958478-6 Dirección: Calle 53 # 4-62 Apto 204, sin que, hasta la fecha de presentación de la presente acción hubiera recibido respuesta, por lo que considera se le está vulnerando el derecho fundamental de petición.

ACTUACIÓN DEL JUZGADO

Al corresponder el conocimiento de la acción a este Despacho y una vez cumplidos los requisitos legales, por auto de 13 de febrero de 2023, se admitió el libelo, se ordenó notificar a la accionada para que en el término de un (1) día, contado a partir del recibo de la comunicación, se pronunciara sobre los hechos en lo que se soporta la presente acción y anexara la documentación pertinente. Así mismo, se ordenó vincular al ENEL Codensa E.S.P.

En atención al requerimiento del juzgado:

- **Zurich Colombia Seguros S.A.:** Indicó que, para la fecha de radicación del derecho de petición por parte de la accionante, esto es, 29 de diciembre de 2022, un error en su sistema impidió hacer traslados de cuenta, si embargo, se subsanó y actualmente se está trabajando en atender los requerimientos acumulados.

- **ENEL Codensa E.S.P.** manifestó que la accionada realizó peticiones los días 15 de septiembre y 23 de diciembre de 2022, solicitudes sobre las que esa empresa emitió respuestas los días 22 de septiembre y 27 de diciembre de 2022 respectivamente. Finalmente indicó que, durante el trámite de la presente acción, emitió comunicación

No.0000487880 del 16 de febrero de 2023, que fue comunicada a la accionante a través de la dirección electrónica registrada en el escrito de tutela.

PROBLEMA JURÍDICO

Determinar si la convocada al trámite, ha vulnerado el derecho fundamental de petición de la señora **Rodríguez Avendaño**, como se alega en el escrito de amparo

CONSIDERACIONES

Descendiendo en el sub-lite, cabe desde ahora puntualizar que la finalidad perseguida por el accionante se circunscribe a obtener respuesta sobre la solicitud implorada, y es como ya quedó anotado, con ocasión de esa falta de respuesta que considera violado su derecho fundamental de petición consagrado en nuestra Carta Magna.

> *"En punto del Derecho de Petición, tenemos que éste se encuentra consagrado en el artículo 23 de nuestro máximo ordenamiento político, a cuyo tenor reza; "...Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución..."*

La Corte Constitucional se ha pronunciado a este respecto en el siguiente sentido:

> *"El derecho de petición no implica una prerrogativa en cuya virtud la administración se vea precisada a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa. La resolución producida y comunicada dentro de los términos que la ley señala, representa la satisfacción del derecho de petición, de tal manera que, si la autoridad ha dejado transcurrir los términos contemplados en la ley sin dar respuesta al peticionario, es forzoso concluir que vulneró el derecho pues la respuesta tardía, al igual que la falta de respuesta, quebranta, en perjuicio del administrado, el mandato constitucional"*

Itérese, tanto el legislador como la jurisprudencia han considerado que esa obligación no solamente está en el simple hecho de contestar la solicitud interpuesta. Por el contrario, las entidades tanto públicas como privadas deben emitir un pronunciamiento congruente con lo solicitado, pues de otra manera violentaría el núcleo esencial del mismo, toda vez que "*de nada serviría dirigirse a las autoridades si éstas no resuelven o se reservan el sentido de lo decidido*".

Así las cosas, se resalta que la protección y la garantía del derecho de petición no consiste en que la persona a quien se le dirige la solicitud responda necesariamente en la forma esperada por el peticionario o atendiendo favorablemente su requerimiento acorde a sus intereses, sino que lo planteado por el peticionario sea resuelto de fondo, de manera clara y congruente, y que la respuesta sea comunicada a su destinatario.

Al respecto cabe precisar que de la documental obrante en el plenario, especialmente la respuesta que emitió **Zurich Colombia Seguros S.A**, con ocasión al requerimiento efectuado por el Juzgado en virtud de los hechos que se pusieron en conocimiento de esta autoridad, se advierte que la accionada, respondió la petición elevada, pero no existe prueba alguna que evidencie que dicha respuesta fue efectivamente comunicada al promotor de la acción.

Por las razones expuestas, debe concluirse que la sociedad accionada vulneró el derecho fundamental de petición y, por consiguiente, debe accederse al amparo solicitado.

En consecuencia, se ordenará a **Zurich Colombia Seguros S.A**, que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, proceda a poner en conocimiento la contestación (anexando la documentación pertinente).

Para finalizar, se resalta que a pesar de que en la presente acción de tutela se vinculó a ENEL Codensa E.S.P, el Despacho estima que dicha empresa dio respuesta a las peticiones elevadas por la promotora y dichas respuestas le fueron comunicadas. Adicionalmente junto con la contestación aportada con ocasión al requerimiento realizado por este Despacho aportó respuesta emitida el 16 de febrero de 2023, en la que señala "*el área encargada validó nuevamente su caso y accedió a su solicitud, por lo que se generó el traslado de su seguro de vida a la cuenta No. 0958478-6, con dirección CL 53 NO 4 - 62 AP 204. Dicho traslado quedó efectivo a partir del 15 de febrero de 2023*" "*Referente al seguro de accidentes personales, dicha área indica que el sistema informático presentó un nuevo error que impidió el traslado. Sin embargo, en este momento se está solucionando, por lo cual se le garantiza que en los próximos días evidenciará el traslado de dicho producto a la cuenta 0958478-6*".

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el **Juzgado 64 Civil Municipal de Bogotá D.C., (Juzgado 46 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple Transitorio)**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley, resuelve:

Primero. **Conceder** el amparo reclamado por **Clemencia Inés Rodríguez Avendaño** contra **Zurich Colombia Seguros S.A.**

Segundo. Ordenar a la **Zurich Colombia Seguros S.A**, que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, proceda a **efectuar el trámite notificatorio** de dicha contestación, de lo cual se informará a este Despacho, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas subsiguientes

Tercero. **Desvincular** del presente trámite a **ENEL Codensa E.S.P.**

Cuarto. **Notificar** esta determinación a la accionante y a las encartadas, por el medio más expedito y eficaz.

Quinto. De no ser impugnado el presente fallo, remítase el expediente dentro del término legal a la Corte Constitucional para su eventual revisión. **Ofíciese**.

Sexto. En caso de ser excluida de revisión **archívese** definitivamente.

Comuníquese y cúmplase,

LILIAM MARGARITA MOUTHON CASTRO
Juez

Firmado Por:
Liliam Margarita Mouthon Castro
Juez

fmp

Juzgado Municipal

Civil 064

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: **343e673760cbce17606f23caf3a78abd61c9bb0ce08e11e64b5241f63a31d93f**

Documento generado en 21/02/2023 11:14:19 AM

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