



REPÚBLICA DE COLOMBIA



JUZGADO CATORCE PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BUCARAMANGA

Bucaramanga, quince (15) de junio de dos mil veintiuno (2021).

Decide el despacho, en primera instancia, la acción de tutela radicada bajo el No. 6800014004014-2020-00064-00, instaurada por la señora DORIS AMPARO JIMENEZ DUARTE actuando en nombre propio en contra de la empresa LIBERTY SEGUROS.

ANTECEDENTES

La accionante fundamenta la demanda en los siguientes hechos:

El 23 de marzo de 2021 a través de correo electrónico atención.cliente@libertycolombiaseguros.com presento derecho de petición ante LIBERTY SEGUROS S.A. en el cual solicito: "1. *Sírvase informar si el señor LUIS ARMANDO MOGOLLÓN MONTAÑEZ (q.e.p.d.) quien en vida se identificaba con la cédula # 91.209.599, adquirió de ésta Aseguradora, algún(os) contrato(s) de seguro de vida; en caso afirmativo, favor indicar el (los) número (s) de contrato, y a su vez, favor facilitar copia del (los) mismo con su respectivo clausulado.*

2.-) *Así mismo, sírvase informar si dentro de dichos seguros existentes con ésta compañía, existió o existe uno amparando créditos hipotecarios donde el beneficiario lo es el señor PABLO IMILIO ALARCÓN MARTÍNEZ y/o UNICRÉDITO, y/o las señoras: ADELA ALARCÓN MARTÍNEZ y/o SANDRA ROCÍO CASTELLANOS ALARCÓN.*

En caso afirmativo, indicar el número del contrato y a su vez, favor facilitar copia del contrato con su respectivo clausulado."

El 26 de marzo de 2021 LIBERTY SEGUROS S.A. le responde lo siguiente: "el fallecimiento se presentó el 23/02/2021, sin embargo para ésta fecha no se encontraba vigente la póliza No. 354350-27, bajo la cual se motiva su solicitud, toda vez que la misma termino su cobertura a partir del 01/10/2020, tal como se puede evidenciar en los soportes respectivos y los registros de nuestro sistema."(Documento que allego). (...)"

Adujo que dicha respuesta no satisface lo solicitado, por lo que solicita nuevamente copia del contrato de la póliza N° 354352, respondiéndole Liberty Seguros que darán respuesta a más tardar el día 4 de mayo de 2021, en la cual le solicitan copia de la cedula y registro civil de defunción, así como copia de su cedula y registro civil de matrimonio, con el fin de demostrar el parentesco con el Asegurado principal, y el 20 de mayo de 2021 le adjuntan copia de la póliza de vida grupo N° 354352.

Señalo que lo enviado por Liberty Seguros no corresponde al contrato de la póliza N° 354352, si no solo a una caratula de la misma.



SUJETOS DE ESTA ACCIÓN

Accionante: DORIS AMPARO JIMENEZ DUARTE identificada con la C.C. No. 37552042 quien actúa en nombre propio con dirección de notificación vía email spahawaii2007@hotmail.com

Entidad Accionada: LIBERTY SEGUROS SA

FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

La accionante solicita el amparo del derecho fundamental de Petición, el cual, a su juicio, le está siendo desconocido por LIBERTY SEGUROS SA, al no darle respuesta a la petición presentada el 23 de marzo de 2021.

Expresamente solicita que se dé respuesta a su derecho de petición elevado el día el 23 de marzo de 2021, y se ordene LIBERTY SEGUROS SA que proceda a emitir respuesta clara, completa y de fondo a la petición.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA

LIBERTY SEGUROS S.A: Señaló que atendieron el derecho de petición en el tiempo establecido por la ley, enviando todo a la accionante.

Señalo que de conformidad con el artículo 1046 del Código de Comercio el contrato de seguro es la póliza correspondiente, y fue la remitida a la accionante en debida forma, el 20 de mayo de 2021 al correo electrónico yachaper@gmail.com, explicando que el condicionado general aplicable se encuentra en conocimiento público en la página de internet de la compañía, pudiendo además ser descargado por la accionante, de igual manera adjunta el contrato de póliza N° 354352.

Solicito se declare que no han vulnerado ningún derecho fundamental de la accionante.

CONSIDERACIONES

LEGITIMACION

La ejerce la señora DORIS AMPARO JIMENEZ DUARTE en nombre propio, a fin de buscar la protección el derecho fundamental de Petición, , por lo cual como persona capaz está facultada para acudir ante el Juez Constitucional, en virtud del artículo 86 de la Constitución Política.

COMPETENCIA

Este juzgado es competente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 86 de la Constitución Política y en los artículos 37 del Decreto Ley 2591 de 1991, 1 del Decreto 1382 del 2000, 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015, Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, así como en el Auto 050 de 2015 de la Corte Constitucional y en el artículo 1° del decreto 1983 de 2017, según el cual, “ Para los efectos previstos en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, conocerán de la acción de tutela, a prevención, los jueces con jurisdicción donde ocurriere la violación o la amenaza que motivare la



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

presentación de la solicitud o donde se produjeran sus efectos, conforme a las siguientes reglas:

“1. Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces Municipales.”

Así mismo se establece que el accionante y el accionado tienen su domicilio en la ciudad de Bucaramanga, ámbito territorial en el que ejerce sus funciones este despacho judicial.

PROBLEMAS JURÍDICOS CONSIDERADOS

PROBLEMA JURÍDICO

Problemas Jurídicos Considerados

¿La aseguradora LIBERTY SEGUROS SA ha vulnerado el derecho de petición de la señora DORIS AMPARO JIMENEZ DUARTE elevado el 23 de marzo de 2021?

PRECEDENTE JURISPRUDENCIAL

Derecho fundamental de petición. Reiteración de jurisprudencia

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, la Ley 1755 de 2015 reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando 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 o contestación material, 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 (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.

En la Sentencia C-418 de 2017, la Corte Constitucional reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige 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.



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

- 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".*

Ahora bien, en razón de la emergencia sanitaria que en estos momentos se vive a nivel mundial, en Colombia, se expidió el **Decreto 491 de 2020**, mediante el cual se amplían los plazos para resolver peticiones así:

“Artículo 5. 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.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.”

Dicho decreto se encuentra vigente como quiera que el Ministerio de Salud emitió la Resolución 738 de 2021 con la cual extendió la emergencia sanitaria hasta el próximo 31 de agosto.

CASO CONCRETO

Vulneración de Derechos Fundamentales

Como quedó establecido en la exposición de los hechos y pretensiones de la demanda de tutela, la acción se encamina a obtener a favor de la accionante respuesta de fondo al derecho de petición presentado el día 23 de marzo de 2021, en el cual solicito”



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

1. *Sírvase informar si el señor LUIS ARMANDO MOGOLLÓN MONTAÑEZ (q.e.p.d.) quien en vida se identificaba con la cédula # 91.209.599, adquirió de ésta Aseguradora, algún(os) contrato(s) de seguro de vida; en caso afirmativo, favor indicar el (los) número (s) de contrato, y a su vez, favor facilitar copia del (los) mismo con su respectivo clausulado.*

2.-) *Así mismo, sírvase informar si dentro de dichos seguros existentes con ésta compañía, existió o existe uno amparando créditos hipotecarios donde el beneficiario lo es el señor PABLO IMILIO ALARCÓN MARTÍNEZ y/o UNICRÉDITO, y/o las señoras: ADELA ALARCÓN MARTÍNEZ y/o SANDRA ROCÍO CASTELLANOS ALARCÓN.*

En caso afirmativo, indicar el número del contrato y a su vez, favor facilitar copia del contrato con su respectivo clausulado."

La accionada manifestó en su respuesta a la tutela que han dado respuesta a la petición, manifestándole a la actora el 26 de marzo de 2021 lo siguiente:

"Nos referimos, a la reclamación presentada por usted, con ocasión del fallecimiento de LUIS ARMANDO MOGOLLÓN MONTAÑEZ (Q.E.P.D.); y por la póliza de seguros citada en el asunto.

Al respecto, LIBERTY SEGUROS S.A., lamenta comunicarle que no podrá atender de manera favorable su reclamación y la objeta, teniendo en cuenta las consideraciones que a continuación le exponemos.

Una vez recibida su solicitud de indemnización, se procedió por parte de esta compañía a verificar en nuestro sistema y registros en aras de establecer si la póliza citada en el asunto estaba vigente para la fecha del evento materia de reclamo, y si los datos en ella consignados correspondían a la póliza por nosotros expedida, procedimiento que se sigue con toda reclamación.

Lo anterior nos permitió establecer, que, según el registro civil de defunción aportado, el fallecimiento se presentó el 23/02/2021, sin embargo, para esta fecha no se encontraba vigente la póliza No. 354352 - 27, bajo la cual se motiva su solicitud, toda vez que la misma terminó su cobertura a partir del 01/10/2020, tal como se puede evidenciar en los soportes respectivos y los registros de nuestro sistema.

Así las cosas, el hecho acaecido no genera obligación para nuestra aseguradora, lo que equivale aseverar que no hay lugar a indemnizar la reclamación solicitada, toda vez que tal como se informó líneas arriba el fallecimiento por el cual se motiva su solicitud ocurrió por fuera de la vigencia de la póliza de seguros en cuestión.

En consecuencia, lo antes expuesto demuestra la improcedencia de la solicitud por Usted allegada, en los términos y condiciones del contrato de seguros y la ley. Si requiere información adicional, puede comunicarse con nuestras líneas de atención al cliente, en Bogotá al 3077050 y en Resto del País al 01 8000 113390, a través del WhatsApp (+57) 3164821802 de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm - sábados de 8:00 am a 12:00 pm o a través del correo electrónico Atencion.Cliente@Libertycolombia.com."

EL 4 de mayo de 2021 LIBERTY SEGUROS S.A. le contesto a la accionante respecto de la copia del contrato de póliza de vida número 354352, lo siguiente: *"Sobre el particular, de manera atenta nos permitimos informar la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 que establecen las disposiciones relacionadas con la protección de los datos personales, señalan que el tratamiento (uso, recolección, divulgación, circulación, almacenamiento, etc.) de los datos personales requiere la autorización previa e informada del titular. En esta medida, teniendo en consideración que usted no tiene ningún vínculo contractual ni en relación con la póliza en mención y no se ha acreditado la legitimación de su parte para solicitarla, o la autorización del titular, no es posible suministrar la información requerida.*



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

Teniendo en cuenta lo anterior, le solicitamos remitirnos poder debidamente autenticado ante notario, otorgado por quien fuese nuestro Asegurado, en el que autorice a recibir la información requerida en el escrito de petición.

En caso de que el Asegurado este fallecido es necesario nos remita copia de la cedula y registro civil de defunción, así como copia de su cedula y registro civil de matrimonio, con el fin de demostrar el parentesco con el Asegurado principal.

En caso de requerir información adicional, con gusto le atenderemos a través de la Unidad de Servicio al Cliente a la línea gratuita nacional 018000113390, al 3077050 desde Bogotá o al correo electrónico atencion.cliente@libertycolombia.com"

Ahora bien, respecto de la póliza de seguro de vida grupo Liberty empresarial el 20 de mayo de 2021 al correo electrónico yachaper@gmail.com de la accionante, le manifestó además que dicha póliza es de conocimiento público ya que se encuentra en la página web Liberty Seguros S.A., pudiendo además ser descargado por la accionante..

Es así que se evidencia la respuesta otorgada a la petición por parte de la aseguradora accionada, tal como lo señala en la respuesta a la tutela y lo resalta la señora DORIS AMPARO JIMENEZ DUARTE en los hechos que la sustentan, satisfaciéndose de esta forma el derecho de petición invocado.

Lo anterior, por cuanto la petición se concreta respecto de la solicitud elevada por la accionante, allegándose a la actora la póliza de seguro de vida grupo Liberty empresarial, indicándose además que puede descargar la misma en la página web de Liberty seguros, resolviendo de esta forma el fondo del asunto de manera clara, de igual manera si la accionante no se encuentra conforme con la respuesta, es necesario recordar lo mencionado por la Corte Constitucional en cuanto "*se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva*".

En consecuencia, se entiende que la aseguradora LIBERTY SEGUROS SA dio respuesta a la petición de fecha 23 de marzo de 2021 elevada por la señora DORIS AMPARO JIMENEZ DUARTE, tal y como el mismo lo relata en su escrito de tutela, respuesta que cumple con los tres requisitos básicos, esto es: fue oportuna, de fondo y puesta en conocimiento del peticionario, de manera escrita a través del correo electrónico de la accionante yachaper@gmail.com, de igual manera este despacho el día 10 de junio de 2021 remitió a los correos electrónicos de la accionante spahawaii2007@hotmail.com, yachaper@gmail.com copia de la respuesta allegada por LIBERTY SEGUROS S.A.

Así las cosas, el Despacho arriba a la conclusión de que el derecho de petición que alega conculcado la parte accionante NO ha sido vulnerado, como quiera que la aseguradora LIBERTY SEGUROS S.A., ha otorgado respuesta oportuna y de fondo a la señora DORIS AMPARO JIMENEZ DUARTE respecto a la petición radicada el día 23 de marzo de 2021.

En razón y mérito de lo expuesto, **EL JUZGADO CATORCE PENAL MUNICIPAL CON FUNCION DE CONTROL DE GARANTIAS DE BUCARAMANGA**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la TUTELA instaurada por DORIS AMPARO JIMENEZ DUARTE en contra de la aseguradora LIBERTY SEGUROS S.A., por las razones consignadas en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO: Dispóngase la notificación de este fallo a las partes interesadas, en forma inmediata y por el medio más expedito, informándosele igualmente que cuentan con tres (3) días hábiles para presentar recurso de Impugnación de que trata el artículo 31 del decreto 2591 de 1991, y de no ser impugnado envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

ANA J. VILLARREAL GÓMEZ
Juez