



T- 08001418900920220107301.
S.I.- Interno: 2023-00003-H.

D.E.I.P., de Barranquilla, veintitrés (23) de enero de dos mil veintitrés (2023).

PROCESO	ACCIÓN DE TUTELA.
RADICACION	T- 08001418900920220107301. S.I.- Interno: 2023-00003-H.
ACCIONANTE	LUZ ENITH YEPES ZAMBRANO , quien actúa en representación de su menor hija VALERI SOFÍA MONTES YÉPEZ .
ACCIONADOS	SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO S.A. y SEGUROS DEL ESTADO S.A.

I.- OBJETO.

Procede el Juzgado a resolver el *recurso de impugnación* presentado por la accionante en contra de la sentencia fechada **11 de enero de 2022**, proferida por el **JUZGADO NOVENO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLE DE BARRANQUILLA**, dentro de la acción de tutela instaurada por la señora **LUZ ENITH YEPES ZAMBRANO**, quien actúa en representación de su menor hija **VALERI SOFÍA MONTES YÉPEZ** en contra de **SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO S.A.** y **SEGUROS DEL ESTADO S.A.**, a fin que se le amparen su derecho fundamental de petición.

II. ANTECEDENTES.

La accionante invoca el amparo constitucional de la referencia, argumentando que:

“...Resulta que me encuentro adelantado un proceso de cobro de póliza de seguros por GASTOS MÉDICOS CAUSA DE ACCIDENTE y GASTOS DE TRASLADOS, DERIVADOS DEL ACCIDENTE ante las entidades accionadas por un accidente que tuvo la niña Valery, ahora bien, estas entidades han venido dilatando mi proceso; solicitándome información ya aportada en diferentes peticiones.

Ahora bien, descendiendo al caso en concreto, el día 26 de agosto del 2022 y el 24 de noviembre del 2022 radiqué nuevamente las solicitudes con todos los documentos subsanados, en especial, una cuenta de cobro que había que anexar.

Aunado a lo anterior, el día 14 de octubre del 2022 me dieron respuesta (Incompleta) de la petición; donde solo abarcaron lo concerniente con el cobro por los gastos médicos, en dicha respuesta me indicaron que no accedían ha dicho trámite; porque el documento -cuenta de cobro- tenía inconsistencias con la fecha del encabezado del documento y la fecha del ingreso a la clínica.

Es importante indicar, que el accidente precipitado se ocasionó en un corregimiento de la región de la mojana en horas de la tarde, a eso de las 5:00 p.m., donde inmediatamente la niña tuvo que ser trasladada al municipio de San Marcos, sucre donde se le prestaron los servicios requeridos. Ahora bien, teniendo en cuenta la hora y el lugar; tuvo que ser trasladada de manera expresa, ya que la flota de chalupas no viaja en esas horas por el peligro del río; a menos de que sea una emergencia como la que sucedió.

Es importante indicar, que la respectiva cuenta de cobro no indican las fechas del traslado, simplemente el destino, los pasajeros y el valor del servicio prestado, que si bien es cierto en el encabezado del documento aparece una fecha del día 10 de julio del 2021, ello no quiere indicar que ese fue el día del traslado, dicha fecha simplemente hace alusión del día y



T- 08001418900920220107301.

S.I.- Interno: 2023-00003-H.

el mes que probablemente se imprimió dicho documento; ello teniendo en cuenta, que dicha empresa no labora a esas horas del día y que por fortuna un particular de confianza de la comunicad, adscrito a la empresa de transporte fluvial; nos prestó los primeros auxilios y nos llevó hasta el hospital.

No obstante, teniendo en cuenta que con este único sustento fue que el hoy accionado se negó a continuar con dicho proceso; mi persona le explicó al hoy accionado que la cuenta de cobro no indica fecha, simplemente el concepto del cobro, que si bien es cierto, en el encabezado del documento se encuentra una fecha, también lo es, que dicha fecha no hace parte de contenido de la cuenta de cobro, sino de la fecha en que se imprimió el documento, nótese que en el concepto de la cuenta de cobro no aparece ninguna fecha, luego entonces, es errado edificar una respuesta de petición, con hechos y circunstancias erradas, que a propósito se derivaron en la negativa del derecho que se pretende alcanzar, que a mi modo de ver es una respuesta dilatoria a la luz del derecho constitucional...”

“...A consecuencia de lo anterior, radiqué denuncia ante la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, sin embargo, no he recibido ninguna comunicación por parte de esta, ni siquiera el radicado del proceso donde pretendo hacer el respectivo seguimiento para que se investiguen las respectivas conductas disciplinarias.

Por otra parte, en lo relacionado con la solicitud por GASTOS MÉDICOS CAUSA DE ACCIDENTE, los hoy accionados guardaron completamente silencio y no hubo ninguna pronunciación.

En ese sentido, mediante el ejercicio de ese derecho que le asiste a todo colombiano, de presentar peticiones respetuosas y que estas deben ser resueltas en los tiempos establecidos por la norma y de no ser así, el ciudadano puede presentar la acción constitucional de tutela, respetuosamente solicito su señoría, que tutele lo siguientes derechos fundamentales a mi favor:...”

En consecuencia, solicitó principalmente que se le ordene a la accionada, proceda a dar respuesta de fondo, eficaz, oportuna, y congruente a la petición radicada el día 26 de agosto del 2022, en consecuencia, se pronuncie sobre los gastos médicos generados a causa del accidente y la subsanación con relación al pago de los gastos de traslado.

III.- ACTUACIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

Cumplido el trámite de rigor concerniente a la admisión de la acción de tutela mediante auto datado 06 de diciembre de 2022, se dispuso la notificación del extremo demandado.

Por proveído del 19 de diciembre de esta anualidad, se dispuso la vinculación de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA.

• INFORME RENDIDO POR SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO S.A.

La citada entidad sostuvo que:

“...La accionada SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO S.A., rindió el informe solicitado manifestando que la accionante solicitó reclamación por gastos médicos y de traslado por accidente, buscando afectar la póliza de Accidentes Personales Integral Estudiantil No. 75-68-1000001772. Conforme a la documentación allegada a la solicitud de pago inicialmente formulada mediante apoderado el 24 de noviembre de 2021, la Aseguradora expidió el comunicado PIE-0954/21 del 1° de diciembre de 2021, mediante el cual se señalan los documentos necesarios para continuar con la gestión de la reclamación pretendida. Con posterioridad se han recibido

aportes documentales los días 21 de junio y 25 de julio de 2022, sin que los mismos alleguen lo requerido, dando lugar a solicitud de documentos mediante consecutivos PIE- 1219/22 calendario 22 de junio de 2022 y PIE-1243/22 –PIE-1244/22 del 17 de agosto de 2022 (adjuntos en el acápite de anexos).

Respecto a las solicitudes radicadas por la actora el día 26 de agosto del 2022 y el 24 de noviembre del 2022, la accionada señala que emitió los comunicados PIE-1219/22 calendario 22 de junio de 2022 y PIE-1243/22 –PIE-1244/22 del 17 de agosto de 2022 (adjuntos en el acápite de anexos), toda vez que no se cuenta con la documentación necesaria acorde con las condiciones de la póliza, para la formalización de la reclamación acorde con los lineamientos

Carrera 44 No. 38- 11 Edificio Banco Popular Piso 4°
Tel. **3703373** www.ramajudicial.gov.co
Correo Electrónico: **ccto16ba@cendoj.ramajudicial.gov.co**
Barranquilla – Atlántico. Colombia.





T- 08001418900920220107301.

S.I.- Interno: 2023-00003-H.

legales y conforme a las condiciones generales de la póliza de Accidentes Personales Integral Estudiantil No. 75-68-1000001772.

Por otra parte, manifiesta que teniendo en cuenta la documentación allegada por la accionante 25 de julio de 2022, mediante la cual aporta cuenta de cobro con el interés de soportar el gasto de transporte por accidente, Seguros de Vida del Estado S.A. expidió el comunicado DJPIE1152/22 de fecha 13 de agosto de 2022 (adjunto en el acápite de anexos), mediante el cual se indican las condiciones que rigen el amparo aludido.

Aunado a lo anterior, de acuerdo a los registros que obran en la Compañía de Seguros, no se logró establecer consistencia en la información toda vez que se tiene conocimiento que el evento objeto de reclamación en el cual resultó lesionada la menor Valeri Sofía Montes Yépez, ocurrió el 7 de julio de 2021, circunstancia que derivó en una atención médica en la E.S.E. Hospital Regional de II Nivel -San Marcos, cuyos registros describen como fecha de ingreso a esta institución el día 7 de julio de 2021 y, fecha de egreso de la menor el 28 de julio del 2021; sin embargo la cuenta de cobro por gastos de transporte refiere fecha de 10 de julio de 2021.

Finalmente, la accionada SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO S.A., considera que no ha vulnerado los derechos fundamentales invocados por la accionante, pues en el presente caso estamos ante un hecho superado...”.

• INFORME RENDIDO POR SEGUROS DEL ESTADO S.A.

La aseguradora refirió que:

“...que si bien en el derecho de petición adjunto al traslado va dirigido a SEGUROS DEL ESTADO, el objeto de este no corresponde a una póliza expedida por esta aseguradora, dicha petición está relacionada con una póliza de accidentes personales integral estudiantil No 75-68-1000001772. Así mismo, señala que la petición presentada por la accionante no está relacionada con pólizas de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT, razón por la que no es competente para emitir la respuesta a la petición presentada por la accionante.

En conclusión, a SEGUROS DEL ESTADO S.A, no le asiste legitimación en la causa por pasiva dentro de la presente acción de tutela, como quiera que el objeto de la petición no es una póliza SOAT, si no una póliza de accidentes personales integral estudiantil siendo SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO la entidad responsable de las coberturas derivadas de dicha póliza.

La accionante LUZ ENITH YEPES ZAMBRANO, informo como nuevos hechos en esta acción, que el 16 de diciembre de 2022, la accionada envió un comunicado relacionado con la solicitud de la acción de tutela, pero que considera una respuesta dilatoria.

El Despacho por su parte, vinculó a esta acción a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, teniendo en cuenta que la actora presento una queja contra la accionada y en las pretensiones de la tutela solicita que se emita una orden respecto de esa entidad...”.

• INFORME RENDIDO POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA.

La vinculada rindió el informe aludiendo:

“...que una vez revisada la base de datos de la herramienta tecnológica Smart Supervisión, que contiene la información de los trámites y procesos que adelanta esta Superintendencia, se encontró antecedente de una (1) queja radicada respecto de SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO S.A., en relación con los hechos que motivan la presente acción constitucional.

Mediante radicado 14191670341932935092, la señora LUZ ENITH YEPES ZAMBRANO interpuso el 6 de diciembre de 2022 queja en contra de SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO S.A., a través de la herramienta tecnológica Smart Supervisión, relacionada con una inconformidad por la presunta dilación en el proceso de cobro de una póliza de seguros. Ahora bien, una verificada la información disponible en la herramienta tecnológica se constató que, SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO S.A., profirió una respuesta el 16 de diciembre de 2022.

Aunado a lo anterior, la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, manifiesta que mediante el trámite de una queja o reclamo, esta Superintendencia no está facultada para reconocer o negar derechos, señalar responsabilidad, ordenar el pago de indemnizaciones, disponer la realización de negociaciones, declarar el incumplimiento de obligaciones, establecer las consecuencias de incumplimientos, ni otras atribuciones para la solución de conflictos particulares, que son propios de los jueces de la república así como de la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la SFC.

Finalmente, señala que ese Órgano de Control y Vigilancia no ha vulnerado los derechos fundamentales de petición y solicita ser desvinculada del presente trámite...”.

Carrera 44 No. 38- 11 Edificio Banco Popular Piso 4°

Tel. **3703373** www.ramajudicial.gov.co

Correo Electrónico: **ccto16ba@cendoj.ramajudicial.gov.co**

Barranquilla – Atlántico. Colombia.





T- 08001418900920220107301.
S.I.- Interno: 2023-00003-H.

IV. DECISIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

El A-quo, mediante sentencia de fecha 11 de enero de 2022, se denegó el amparo solicitado, aduciendo que:

“... La accionante LUZ ENITH YEPES ZAMBRANO, procede por vía de tutela en contra SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO S.A. Y SEGUROS DEL ESTADO S.A., por la presunta falta de pronunciamiento de fondo respecto al derecho de petición presentado el día 26 de agosto de 2022.

La accionada SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO S.A., rindió el informe solicitado manifestando que la accionante solicitó reclamación por gastos médicos y de traslado por accidente, buscando afectar la póliza de Accidentes Personales Integral Estudiantil No. 75-68-1000001772. Conforme a la documentación allegada a la solicitud de pago inicialmente formulada mediante apoderado el 24 de noviembre de 2021, la Aseguradora expidió el comunicado PIE-0954/21 del 1º de diciembre de 2021, mediante el cual se señalan los documentos necesarios para continuar con la gestión de la reclamación pretendida. Con posterioridad se han recibido aportes documentales los días 21 de junio y 25 de julio de 2022, sin que los mismos alleguen lo requerido, dando lugar a solicitud de documentos mediante consecutivos PIE-1219/22 calendados 22 de junio de 2022 y PIE-1243/22 –PIE-1244/22 del 17 de agosto de 2022 (adjuntos en el acápite de anexos).

Respecto a las solicitudes radicadas por la actora el día 26 de agosto del 2022 y el 24 de noviembre del 2022, la accionada señala que emitió los comunicados PIE-1219/22 calendados 22 de junio de 2022 y PIE-1243/22 –PIE-1244/22 del 17 de agosto de 2022 (adjuntos en el acápite de anexos), toda vez que no se cuenta con la documentación necesaria acorde con las condiciones de la póliza, para la formalización de la reclamación acorde con los lineamientos legales y conforme a las condiciones generales de la póliza de Accidentes Personales Integral Estudiantil No. 75-68-1000001772.

Por otra parte, manifiesta que teniendo en cuenta la documentación allegada por la accionante 25 de julio de 2022, mediante la cual aporta cuenta de cobro con el interés de soportar el gasto de transporte por accidente, Seguros de Vida del Estado S.A. expidió el comunicado DJPIE1152/22 de fecha 13 de agosto de 2022 (adjunto en el acápite de anexos), mediante el cual se indican las condiciones que rigen el amparo aludido.

Aunado a lo anterior, de acuerdo a los registros que obran en la Compañía de Seguros, no se logró establecer consistencia en la información toda vez que se tiene conocimiento que el evento objeto de reclamación en el cual resultó lesionada la menor Valeri Sofía Montes Yépez, ocurrió el 7 de julio de 2021, circunstancia que derivó en una atención médica en la E.S.E. Hospital Regional de II Nivel -San Marcos, cuyos registros describen como fecha de ingreso a esta institución el día 7 de julio de 2021 y, fecha de egreso de la menor el 28 de julio del 2021; sin embargo la cuenta de cobro por gastos de transporte refiere fecha de 10 de julio de 2021... ”.

“...De las pruebas allegadas al trámite tutelar, el Despacho advierte que la parte accionada SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO S.A., profirió respuesta de fecha 13 de octubre de 2022, a la petición de la actora y dirigida a su apoderado Dr. ROGER SAHIDROJAS OVIEDO, en la cual se pronuncia sobre la solicitud de afectación de la póliza de Accidentes Personales Integral Estudiantil No. 75-68-1000001772. El Despacho observa que, en esta respuesta la accionada señala claramente en los puntos 2 al 4, los motivos por los cuales niega la solicitud de la actora (fl.15).

Ahora bien, teniendo en cuenta el contenido de la solicitud mencionado en el derecho de petición de fecha 26 de agosto de 2022 y el 24 de noviembre del 2022, el Despacho considera que, la respuesta brinda información clara y concreta respecto del objeto de la solicitud elevada por la peticionaria. En este orden de ideas, cabe recordar 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 conculcado este derecho cuando se responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa.

Al respecto, es menester traer a colación lo referente al derecho fundamental de petición, del cual, la reiterada Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha establecido que la satisfacción del Derecho de Petición se concreta en dos etapas concomitantes, primero, la producción de una respuesta clara, oportuna, de fondo respecto de lo pedido; y, segundo, que dicha resolución le sea notificada materialmente al interesado.

De igual forma, la Corte estableció que una respuesta se considera “i) suficiente cuando resuelve materialmente la petición, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a sus pretensiones; ii) efectiva si soluciona el caso que se plantea (C.P. Arts. 2º, 86 y 209) y iii) congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido y, en caso de no ser posible, de tal manera que la solución verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta”.



T- 08001418900920220107301.

S.I.- Interno: 2023-00003-H.

En consonancia con lo anterior, la pretensión de la parte actora, consistente en la protección de su derecho fundamental de petición, se encuentra satisfecha, es decir que, en el presente caso no se configura vulneración al derecho fundamental de petición al haberse proferido respuesta de fondo al peticionario aunque la respuesta le haya sido desfavorable. En consecuencia, el Despacho considera en virtud de las pruebas obrantes en el proceso que la accionada profirió las respectivas respuestas concernientes a la afectación de la póliza de Accidentes Personales Integral Estudiantil No. 75-68-1000001772. De manera que, no hay méritos para considerar transgredido el derecho fundamental de petición.

Por otra parte, el Despacho considera que no existe mérito para mantener vinculadas a este trámite tutelar a las entidades SEGUROS DEL ESTADO S.A. y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, pues no se encuentra plenamente acreditado que estas entidades hayan causado afectación a los derechos fundamentales de la parte actora... ”.

V. IMPUGNACIÓN Y SUS FUNDAMENTOS

La accionante, impugnó el fallo de tutela, aduciendo que respecto de los gastos médicos causados por el accidente no ha recibido una verdadera respuesta de fondo.

VI. PARA RESOLVER, SE CONSIDERA:

Ahora bien, la *acción de tutela* consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política, y reglamentada por los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000, es un mecanismo procesal complementario, específico y directo con el que cuentan los coasociados para la pronta y eficaz protección judicial de los derechos constitucionales fundamentales que en una determinada situación jurídica se vean seriamente amenazados o vulnerados.-

Es un medio específico, porque se contrae a la protección inmediata de tales derechos cuando quiera que éstos se vean afectados de modo actual e inminente. Es suplementario, porque su procedencia está supeditada a que no exista otro mecanismo legal con el cual se pueda conjurar esa amenaza o, existiendo, la inminencia del daño no permite mecanismo distinto a dicha acción por evidenciarse que de no actuarse con inmediatez, aquél se tornaría irreparable, es decir, la acción de tutela es una herramienta *supra legal*, que ha sido instituida para dar solución eficiente a situaciones de hecho generadas por acciones u omisiones de las autoridades públicas o particulares, en los casos expresamente señalados.-

De cara al análisis de la impugnación presentada por la parte demandante frente a la determinación del Juzgado de primera instancia de negar el amparo del derecho fundamental de petición frente a la respuesta negativa a la solicitud reconocerle los gastos de traslados derivados del accidente que sufrió la menor **VALERI SOFÍA MONTES YÉPEZ** con base en la Póliza Accidentes Personales Integral Estudiantil No. **75-68-1000001772**, se observa que en nada cuestionó la misma, sino que sus reparos se centraron en discutir la



T- 08001418900920220107301.

S.I.- Interno: 2023-00003-H.

respuesta dada por **SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO S.A.**, frente a la solicitud de reembolso de los gastos médicos, por lo que debe entenderse que los puntos distintos a ello, escapa a la competencia de este Despacho Judicial, lo cual no está solo determinado por el principio de la no reformatio in pejus, sino de los poderes que derivan del recurso formulado.

Sentado lo precedente, cumple entonces establecer si se configuró en el presente caso la vulneración al derecho petición frente a la respuesta dada por **SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO S.A.**, con relación al reembolso de los gastos médicos.

Ahora, en cuanto al derecho fundamental de petición amparado en primera instancia, es pertinente considerar que la Constitución Política establece en su Art. 23 que:

***ARTICULO 23.** 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.*

En concordancia con el canon constitucional precitado, el numeral 1° del Art. 5 de la Ley 1437 de 2011, dispone que son derecho de las personas:

*1. **Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades**, verbalmente, **o por escrito**, o **por cualquier otro medio idóneo** y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.*

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público...” (Subrayado y negrilla por fuera del texto).

En ese sentido, el Art. 13 de la Ley 1755 de 2015 expone que el derecho de petición comprende que las personas obtengan pronta resolución, completa y de fondo sobre las solicitudes que invocan ante la administración, en sintonía con lo señalado en el Art. 14 ibídem “**Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...**”



T- 08001418900920220107301.

S.I.- Interno: 2023-00003-H.

Bajo el precitado lineamiento, la Honorable Corte Constitucional¹ efectuó estudio al derecho de petición y sus características indicando que:

*“a) **El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.** Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión. b) El núcleo esencial del derecho de petición reside **en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.** c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. **Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado** 3. **Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.** d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita. e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine. f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente. g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes. h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición. i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta” (negrita fuera del texto).*

En cuanto al derecho de petición de particulares y personas naturales, el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011, por el siguiente:

¹ Sentencia T-377 de 2000.



T- 08001418900920220107301.

S.I.- Interno: 2023-00003-H.

El artículo 32 de la Ley 1437 de 2011: “...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 registrarán 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...” (negrilla por fuera del texto).

Sobre lo anterior, la H. Corte Constitución:

“...51. El artículo 23 de la Constitución Política de 1991 consagra el derecho de petición, como una garantía que permite “presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. Esta Corte se ha referido en múltiples ocasiones al carácter fundamental del derecho de petición, y a su aplicación inmediata, de igual forma, ha señalado que su núcleo esencial se concreta en la obtención de una respuesta pronta y oportuna de lo solicitado, que además debe ser clara, de fondo y estar debidamente notificada, sin que ello implique necesariamente una contestación accediendo a la petición. En este orden de ideas, cualquier trasgresión a estos parámetros, esto es, si no se obtiene una respuesta oportuna, clara de fondo, congruente o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental.

52. El artículo 23 Superior dispone también 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, por lo tanto, la Corte Constitucional desarrolló las reglas que serían aplicables a partir de lo dispuesto en los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución .

53. No obstante, con la expedición de la Ley Estatutaria 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”, 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.



T- 08001418900920220107301.

S.I.- Interno: 2023-00003-H.

54. Así pues, la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, consagradas en el Capítulo I de la citada norma, que entre otros, señala que la petición puede ser presentada verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo, y que el particular debe respetar los términos de respuesta según lo dispuesto en el artículo 14 de la misma. También cabe mencionar que la ley divide en tres grupos las hipótesis de ejercicio de este derecho frente a particulares:

55. (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 tiene funciones similares; siempre que resulte necesario para asegurar el disfrute de otros derechos fundamentales.

56. (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.

57. (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.

58. En suma, con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015, es posible interponer derecho de petición ante particulares en los siguientes supuestos: (i) frente a organizaciones privadas -aunque no tengan personería jurídica- cuando se requiere para el ejercicio de un derecho fundamental; (ii) frente a personas naturales, cuando exista una relación de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario y el derecho de petición se ejerza para la garantía de otro derecho fundamental; (iii) frente a instituciones privadas por parte de usuarios y en las condiciones previstas en el artículo 33 de la citada ley...” (negrilla por fuera del texto).

Igualmente, conforme al numeral 3° del artículo 1053 del C. Co., la aseguradora debe responder las reclamaciones presentadas por los beneficiarios de las pólizas dentro del término de 30 días so pena de considerar que la reclamación cumpliendo los demás requisitos de la norma citada preste mérito ejecutivo.

Entrando en estudio del caso sub-examiné, se observa dentro del plenario que la señora **LUZ ENITH YEPES ZAMBRANO**, en nombre propio o a través de apoderado judicial ha solicitado el reconocimiento de los gastos médicos y de traslado sufragados por ella en razón del accidente que sufrió su hija **VALERI SOFÍA MONTES YÉPEZ** el día 7 de julio de 2021, en virtud de la póliza de Accidentes Personales Integral Estudiantil No. 75-68-100001772, emitida por la accionada **SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO S.A.**



T- 08001418900920220107301.

S.I.- Interno: 2023-00003-H.

Ahora bien como se dijo en precedencia, el Despacho se abstendrá de analizar la solicitud de reconocimiento y pago de los gastos de traslado y su respectiva contestación, como quiera que aquella circunstancia no fue objeto de impugnación.

De otro lado, en cuanto a la solicitud de pago de los gastos médicos se advierte que **SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO S.A.**, dio contestación a través de la misiva del 17 de agosto de 2022 (numeral 17 del expediente digital de primera instancia), donde se adujo:

En atención a lo anterior, luego de revisar la documentación, agradecemos aportar lo siguiente con el fin de formalizar la reclamación:

1. Formulario de reclamación STRO062, a nombre de la señora Luz Enith Yepes Zambrano, deberá diligenciarlo en su totalidad con número de cuenta bancaria, sobre la cual deberá ser la titular, para realizar el pago por transferencia electrónica. *(Debido a la emergencia sanitaria por COVID-19, todos los pagos están siendo efectuados a través de transferencia electrónica directamente a las cuentas bancarias de nuestros reclamantes).*
2. Se recibió poder con presentación personal ante notaria por parte de la señora Luz Enith Yepes Zambrano; sin embargo, este se encuentra dirigido a Seguros del Estado S.A., por lo tanto, se hace necesario aportar poder dirigido a Seguros de Vida del Estado S.A., suscrito ante Notaria e indicar la facultad explícita que, los dineros correspondientes de su indemnización sean consignados y pagados en su totalidad a favor de la apoderada. *(Es importante aclarar que Seguros del Estado S.A. y Seguros de Vida del Estado S.A., son entidades totalmente independientes una de la otra).*
3. Facturas canceladas a nombre de la persona que sufragó los gastos conforme los requisitos establecidos en el artículo 617 del Estatuto Tributario, con sus respectiva orden y evolución médica, de cada uno de los insumos, medicamentos y procedimientos realizados a nuestra asegurada.

Aunado a lo anterior y de conformidad con lo dispuesto en la Circular Externa 027 de 2020, la cual modifica al Capítulo IV, Título IV de la Circular Básica Jurídica de 2016, enfocada en la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo en adelante SARLAFT, la Aseguradora como entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, tiene definido como mecanismo de control del conocimiento del beneficiario, apoderado y reclamante para los pagos indemnizatorios el diligenciamiento del SARLAFT-002-N-2021-V2

Por lo tanto, para cumplir con la debida diligencia y gestión del conocimiento del tercero, beneficiario, apoderado y reclamante de víctimas de seguros estudiantiles, de manera atenta, nos permitimos adjuntar el formulario de conocimiento del beneficiario-SARLAFT-002-N-2021-V2, con el fin que sea diligenciado en su totalidad y suscrito por el beneficiario, apoderado y reclamante.

De otro lado, se advierte que a través del correo electrónico del 26 de septiembre de 2022 (numeral 1º del expediente digital de primera instancia), la accionante reiteró sus pedimentos, especialmente la solicitud de reconocimiento de los gastos médico e incorporando el formulario de reclamación STRO062 y el poder especial requerido.

No obstante, se observa que a la actora le faltó allegar las facturas canceladas a nombre de ella, donde se acredite que sufragó los gastos, lo que implica que la actora no ha formalizado la reclamación radicada, tal y como lo deja ver la



T- 08001418900920220107301.

S.I.- Interno: 2023-00003-H.

misiva del 16 de diciembre de 2022 (numeral 39° del expediente digital de primera instancia), donde se dejó constancia respecto de los gastos médicos:

“...Con relación a la reclamación por Gastos Médicos por Accidente, podemos anotar, que se han efectuado diversas solicitudes documentales por parte de SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO S.A., tendiente a que Usted obtenga la formalización de la reclamación, sin que a la fecha haya subsanado o atendido dichas solicitudes...”

En razón de lo anterior, no se puede hablar en este caso de la vulneración de los derechos fundamentales de la actora por parte de **SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO S.A.**, e incluso se puede aludir en cierto modo que se presentó un desistimiento de la petición por no aportan los documentos requeridos conforme lo prevé el artículo 17 de Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015: “... **ARTÍCULO 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.**

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente...”

En definitiva, esta agencia judicial confirmará el fallo de tutela calendarado **11 de enero de 2022** proferida por el **JUZGADO NOVENO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLE DE BARRANQUILLA.**

Así las cosas, el **JUZGADO DIECISÉIS CIVIL DEL CIRCUITO DE BARRANQUILLA**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,



T- 08001418900920220107301.
S.I.- Interno: 2023-00003-H.

RESUELVE:

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia calendada **11 de enero de 2022**, proferida por el **JUZGADO NOVENO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLE DE BARRANQUILLA**, dentro de la acción de tutela instaurada por la ciudadana la señora **LUZ ENITH YEPES ZAMBRANO**, quien actúa en representación de su menor hija **VALERI SOFÍA MONTES YÉPEZ** en contra de **SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO S.A. y SEGUROS DEL ESTADO S.A.**

SEGUNDO: Notifíquese esta sentencia a las partes en la forma más expedita, y comuníquese esta decisión al A-quo.-

TERCERO: Dentro del término legalmente establecido para ello, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.-

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE

MARTHA PATRICIA CASTAÑEDA BORJA.
La Juez.