



República de Colombia  
Juzgado Laboral Municipal  
Pequeñas Causas  
Armenia

|                    |                                                                         |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <b>Referencia</b>  | Acción de Tutela                                                        |
| <b>Accionante:</b> | Claudia Mónica Grajales Ríos                                            |
| <b>Accionado:</b>  | Seguros del Estado S.A.                                                 |
| <b>Vinculados:</b> | Superintendencia de Industria y Comercio y Superintendencia Financiera. |
| <b>Radicación:</b> | 63-001-41-05-001-2023-000205-00                                         |
| <b>Tema</b>        | Derecho Fundamental de Petición                                         |

**Armenia, quince (15) de junio de dos mil veintitrés (2023)**

### SENTENCIA DE TUTELA

Decide el despacho en primera instancia la acción de tutela promovida a nombre propio por **Claudia Mónica Grajales Ríos** en contra de **Seguros del Estado S.A.**, en la que fueron vinculadas la **Superintendencia de Industria y Comercio y Superintendencia Financiera**.

#### I. ANTECEDENTES

**Claudia Mónica Grajales Ríos**, a nombre propio promovió la acción constitucional con el propósito que se le ampare su derecho fundamental “*Derecho de Petición*”, mismo que, presuntamente fue transgredido por la entidad accionada al no dar respuesta oportuna a solicitud de información.

Como fundamento de la acción, manifestó que el 06 de octubre de 2022 sufrió un accidente de tránsito y el vehículo de su propiedad de placas MWX472 sufrió graves afectaciones que obligaron a declarar la pérdida total del carro, lo que ha acarreado sobre costos en la movilidad de la accionante y su núcleo familiar.

Manifiesta que, desde el mismo día del accidente acudió a Seguros del Estado S.A, pero la comunicación ha sido muy difícil y que a la fecha no le han brindado una solución a su problema, lo que al transcurrir de siete meses desde el accidente ha generado muchos gastos.

Indica que la entidad accionada le hizo un requerimiento con el fin de llegar a un acuerdo, que por esa razón el 11 de abril de 2023 envió respuesta a lo requerido pero la entidad no se ha comunicado con ella; adujo que el 06 de mayo de 2023, radicó derecho de petición a la accionada en el que hace una propuesta de arreglo de acuerdo, y así dar cobertura al siniestro presentado con su vehículo que fue declarado como pérdida total, con el fin de poder continuar con el trámite ya sea ante la aseguradora o ante u otras instancias judiciales.

Para concluir precisa que, a la fecha de presentación de la acción constitucional, no había obtenido respuesta alguna por parte de la entidad accionada lo que conlleva a una vulneración de su derecho fundamental de petición.

En respuesta **Seguros del Estado S.A.** indicó que, las solicitudes presentadas por la accionante ante la entidad han sido respondidas a través de los canales oficiales, así mismo, asegura que a la petición de fecha 06 de mayo de 2023, que también fue remitida a la Superintendencia Financiera y remitida por competencia a la entidad accionada mediante PQR No 13292023050913645a8e9ece331, se dio respuesta a través de comunicado CRV 013 AJ de 16 de mayo de 2023.

Precisa la accionada que, la accionante presentó aviso del siniestro a la Aseguradora 39 días después de ocurrido el accidente, ello por cuenta que el accidente de tránsito que hoy

es objeto de reclamación ocurrió el día 06 de octubre de 2022 y la accionante presentó aviso del siniestro el día 15 de noviembre de 2022; adujo que a pesar de ello, de manera inmediata se inicia el proceso de inspección de daños y ajustes al valor de la reparación por parte del área técnica de peritaje, encontrándose varias alternativas las cuales fueron comunicadas a la accionante, quien a su vez presentó varias cotizaciones con el fin de negociar con la aseguradora lo ocurrido con el vehículo de su propiedad.

Indica la Aseguradora, que mediante comunicado CRVB 0881 de 17 de marzo de 2023, se realizó un ofrecimiento indemnizatorio a la accionante, pero el 27 de marzo de 2023 esta retiró el vehículo de las instalaciones del taller asignado, por lo que el vehículo se encuentra en su poder actualmente; adujo que luego el 11 de abril de 2023 presentó solicitud de reconsideración, y por medio de comunicación telefónica se orientó acerca de las opciones indemnizatorias existentes; adujo que el día 06 de mayo de 2023, presentó nuevamente la accionante derecho de petición por medio de la cual presenta contrapropuesta al comunicado enviado por la accionada el día 17 de marzo de 2023, al cual se dio respuesta por parte de Seguros del Estado a través de comunicado CRV 013 AJ de 16 de mayo de 2023, y 05 de junio de 2023, adjuntando los anexos necesarios para dar respuesta de forma clara y brindando una solución a las inquietudes planteadas en la petición.

Finalmente solicita la accionada se desvincule a Seguros del Estado S.A. de la acción de tutela, toda vez que no se ha vulnerado ningún derecho fundamental, pues la accionada precisa haber contestado en tiempo todas las peticiones realizadas por la accionante.

Por su parte la **Superintendencia Financiera de Colombia**, manifiesta que no se encuentra facultada para pronunciarse sobre los asuntos contractuales que atañe a la accionante y a la entidad accionada, precisa que revisada la herramienta Smartsupervision por medio de la cual los consumidores interponen sus reclamos ante las entidades vigiladas, en la que se encontraron 6 quejas relacionadas con los hechos que se narran en la acción de tutela; adujo que quienes deben de dar claridad a las inconformidades presentadas por los consumidores son las entidades vigiladas, dado que son estas quienes tienen la información suficiente para dar mayor claridad a quien lo solicite; y es función de la Superintendencia Financiera de Colombia, verificar que las respuestas que suministren las entidades sean claras, transparentes, suficientes, oportunas, de fondo y que resuelvan todos los puntos planteados por los consumidores quejosos.

Para concluir solicita que, en virtud de que no se observa vulneración de ningún derecho fundamental solicita desvincular a la Superintendencia Financiera de Colombia de la presente acción de tutela de acuerdo a los fundamentos incoados.

La **Superintendencia de Industria y Comercio**, por medio de comunicación manifiesta en cuanto a la presente acción de tutela que, la accionante presentó una petición a la SIC el día 09 de mayo de 2023, en la cual narra inconvenientes que viene presentando con Seguros del Estado S.A. y para el 11 de mayo de 2023, se brinda respuesta a la accionante, por medio de la cual se le indica cuales son las atribuciones de la SIC, de conformidad con la Ley, y se le explica la falta de competencia para dar pronunciamiento alguno con respecto a la petición elevada, por lo tanto se remitió por competencia la petición a la

Superintendencia Financiera de Colombia, para que fuesen estos quienes se manifestaran al respecto.

Finalmente concluye que la SIC, no es responsable de los hechos expuestos en la acción de tutela, por lo cual carece de legitimación por pasiva, es por ello por lo que solicita la desvinculación de la Superintendencia de Industria y Comercio de la presente acción constitucional ya que esta no ha vulnerado ningún derecho fundamental a la accionante.

Para resolver basten las siguientes,

## **II. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO**

### **1. Requisitos de procedencia de la acción de tutela.**

Al tenor del **artículo 86 de la C.P**, la acción de tutela es un mecanismo preferente y sumario de defensa judicial de derechos fundamentales cuando quiera que éstos estén vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, o privada en los casos previstos en la ley; además y de conformidad con lo previsto en los artículos 1, 5, 6, 8, 10 y 42 del Decreto 2591 de 1991, para efectos de determinar la procedencia de la acción de tutela debe acreditarse los requisitos de legitimación en la causa (activa y pasiva); la inmediatez; y la subsidiariedad.

En lo referente a la **legitimación en la causa por activa**, el artículo 86 de la constitución política en concordancia con el artículo 10 del decreto 2591 de 1991, ésta se configura: i) a partir del ejercicio directo de la acción ii) de la representación legal, -como en el caso de los menores de edad, los incapaces absolutos, los interdictos y las personas jurídicas-, iii) a través

de apoderado judicial -caso en el cual el apoderado debe ostentar la condición de abogado titulado y al escrito de acción se debe anexar el poder especial para el caso o en su defecto el poder general respectivo-; iv) o por medio de agente oficioso. No obstante, esta última figura no procede directamente, pues es necesario que el agente oficioso afirme que actúa como tal y además demuestre que el agenciado no se encuentra posibilitado para promover su propia defensa. (C.C. T-054 de 2014).

Respecto de la **legitimación por pasiva**, de la lectura de los artículos 5, 13 y 42 del decreto 2591 se establece que la acción de tutela se puede promover contra toda acción u omisión de las autoridades públicas, y de los particulares, en este último caso siempre que estén encargados de la prestación de un servicio público, o, respecto de quienes el solicitante se halle en situación de subordinación e indefensión.

En lo que comporta a la **inmediatez**, la finalidad de la acción de tutela es garantizar la protección inmediata de los derechos fundamentales vulnerados o amenazados; en ese orden si bien la acción de tutela se puede formularse en cualquier tiempo, su interposición debe darse en un tiempo razonable, oportuno y justo. Sin embargo, la Corte Constitucional ha indicado que el requisito no es exigible de forma estricta cuando se demuestra que la vulneración cuando se demuestre que la vulneración es permanente en el tiempo y que, pese a que el hecho que la originó por primera vez sea muy antiguo respecto de la presentación de la tutela, la situación desfavorable del actor derivada del irrespeto por sus derechos continúa y es actual. (CC T-194/21)

Finalmente y en lo que atañe a la **subsidiariedad** el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela tiene un carácter subsidiario, por lo que solo procede cuando quiera que el afectado no tenga otro medio de defensa judicial; también cuando existiendo el mecanismo i) se ejerza la acción como un mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, o ii) éste resulte ineficaz, caso en el que la tutela se convierte en un mecanismo de protección definitivo **(CC T-177 de 2013)**.

La valoración del perjuicio irremediable implica la concurrencia de varios elementos esenciales a saber, i) que sea cierto, es decir que existan fundamentos empíricos acerca de su probable ocurrencia, ii) debe ser inminente, esto es que esté próximo a suceder, y iii) que su prevención o mitigación sea urgente para evitar la consumación de un daño. (CC-T 554/19)

## **2. Del derecho de petición.**

El artículo 23 de la Constitución Política consagra como uno de los derechos fundamentales el de petición, según el cual, toda persona tiene la facultad de acudir ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud, dentro de los términos previstos en la Ley.

Ahora, por virtud del artículo 13 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 -regulatoria del derecho de petición- toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. La norma agrega que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo; además señala que a través de ese mecanismo se puede solicitar “el reconocimiento de un derecho,

la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”.

El artículo 14 *ibidem*, señala los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones así: i) por regla general toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, de incumplirse este plazo comporta una sanción disciplinaria para quien debe atender la solicitud ii) las peticiones de documentos e información deberán resolverse a más tardar dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción; si no se ofrece una respuesta en ese lapso, se entiende que la solicitud ha sido aceptada, por lo que la Administración no puede negarse a entregar los documentos al peticionario, por lo que las copias deben entregarse dentro de los tres (3) días siguientes. La norma incluso admite la posibilidad de que no sea posible resolver la petición en los plazos referidos, pero para ello “la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, 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 orden de ideas, el derecho fundamental de petición comprende los siguientes elementos: a) La posibilidad cierta y efectiva de elevar en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; b) La respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; c) La contestación material, que supone que la autoridad sobre la base de su competencia, se refiera de manera completa a los



asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), sin que puedan comprenderse evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo, pues la notificación forma parte del núcleo esencial del derecho de petición, al punto que de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta se reserva para sí el sentido de lo decidido **(C.C. Sentencias T-147 de 2006, T-077 de 2018)**.

Finalmente, el alto tribunal constitucional ha señalado que una respuesta clara y congruente respecto de lo pedido, sin importar si la misma es o no favorable al solicitante, excluye la posibilidad de que derecho de petición se entienda vulnerado **(C.C. Sentencia T-902 de 2014)**.

### **3. Caso en concreto.**

En el presente asunto tenemos que **Claudia Mónica Grajales Ríos**, se encuentra legitimada por activa por invocar la protección de los derechos fundamentales a las luces del inciso 1 del artículo 10 del decreto 2591 de 1991, habida cuenta que actúa en esta ocasión sumaría a nombre propio, y es la titular de los derechos fundamentales presuntamente conculcados, y la aseguradora **Seguros del Estado S.A.**, por pasiva para atender el pedimento reclamado, pues a pesar que es un particular esta encargado del contrato de seguro todo riesgo tomado por la accionante y de contera tiene que garantizar también la atención a sus requerimientos y/o reclamos, es decir se encuentra en un estado de indefensión y/o subordinación.

Respecto al requisito de la inmediatez, este se encuentra mas que acreditado dado que la fecha de la petición inicial elevada y

que se censura no ha sido atendida, se remonta al 06 mayo de 2023 y la accion la impetró el 02 de junio del mismo año.

En cuanto a la subsidiariedad, de ha remorarse que la accion de tutela es el mecanismo idoneo para la salvaguarda del derecho fundamental de petición, dado que los asuntos como el aquí ventilado, no tiene un tramite mas expedito e idóneo que el presente amparo para la salvaguarda de las garantías reclamadas.

Superados entonces los requisitos de procedencia de la acción de tutela y entrando en el fondo del asunto, se tiene que, el 06 de mayo de 2023, **Claudia Mónica Grajales Ríos**, elevó petición a **Seguros del Estado S.A** (*fl 21 al 23 – archivo 001 – expediente digital*), por medio del cual presenta propuesta a la accionada con el fin de que se cancele el seguro por siniestro presentado con su vehículo, el 06 de octubre de 2022 y que fue declarado perdida total.

Frente a la solicitud, manifiesta la sociedad accionada que la respuesta a dicha petición ya fue notificada el 05 de junio de 2023, y que han atendido todas las solicitudes que la accionante ha radicado; no obstante a pesar de la afirmacion de la accionada lo cierto es que no se aportó con el escrito de contestacion pruebas que den cuenta del envio de las supuestas respuestas del derecho de peticion, pese a que en los (*archivos 7, 8 y 9 del expediente digital*); al punto y si bien reposan imágenes de envio de archivos, no se observa a que correo fueron enviados.

A pesar de ello, se establecio comunicación telefónica con la accionante al numero informado con la accion de tutela, con el fin de verificar lo afirmado por la accionada; ésta manifestó que

que Seguros del Estado no le ha hecho llegar ninguna respuesta, que ella si recibió una respuesta pero esta fue remitida por la Superintendencia Financiera de Colombia y no por parte de Seguros del Estado S.A.

Las entidades vinculadas, es decir, la Superintendencia Financiera de Colombia y la Superintendencia de Industria y Comercio, se han pronunciado manifestando su falta de legitimación por pasiva dentro del asunto en comento, afirmación que tiene respaldo, habida cuenta que las partes integrantes del contrato de seguro son por definición la accionante y Seguros del Estado S.A y las entidades que pertenecen al ejecutivo, tienen una mera competencia de vigilancia y/o supervisión.

De lo anterior, se puede colegir que Seguros del Estado S.A. no dio respuesta directamente a la accionante en los términos solicitados del derecho de petición, pues no existe evidencia de su notificación a su buzón de correo o domicilio físico (**archivo 12 expediente digital**). Por lo expuesto se concederá la acción de tutela por no haberse dado respuesta oportuna a la accionante al derecho de petición radicado el 06 de mayo de 2023.

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Municipal Laboral de Pequeñas Causas de Armenia Quindío**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO: CONCEDER** el amparo constitucional solicitado por **Claudia Mónica Grajales Ríos** en contra de la **Seguros del Estado S.A.**

**SEGUNDO: ORDENAR a Seguros del Estado S.A.** que, dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de este proveído, envíe respuesta al derecho de petición incoado por la accionante, a la dirección de correo electrónico aportadas tanto en la petición como en el presente expediente.

**TERCERO: DESVINCULAR** a la Superintendencia Financiera de Colombia y a la Superintendencia de Industria y Comercio.

**CUARTO: NOTIFICAR** a los interesados en la forma prevista en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**QUINTO: REMITIR** el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si esta decisión no fuere impugnada.

**Notifíquese y cúmplase,**

**MANUEL ALEJANDRO BASTIDAS PATIÑO**  
**JUEZ**



Puede escanear este código QR para acceder al Micrositio del Juzgado o dirigirse al siguiente enlace <https://t.ly/P-59>