



REPÚBLICA DE COLOMBIA



JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES MIXTAS

Piedecuesta, cuatro (4) de diciembre de dos mil veintitrés (2023)

ASUNTO

Procede el Despacho a proferir el correspondiente fallo dentro de la acción constitucional de tutela instaurada por **SMITH OREJUELA OSORIO** en contra de **SEGUROS DE ALFA Y SEGUROS DE VIDA SA**, con el fin de proteger su derecho fundamental de petición.

1.1. Hechos de la tutela.

Expuso la actora, como sustento fáctico de la solicitud de amparo, con relevancia para el estudio del presente asunto, lo siguiente:

Que los días 10, 24 y 30 de agosto y 14 de septiembre de 2023, mediante diferentes correos electrónicos enviados a la dirección de correo servicioalcliente@segurosalfa.com.co, habilitada para recepción de peticiones, solicitó y reiteró que le enviaran copia de la primera póliza vigente para el seguro de vida adquirido durante 2017, con ocasión del crédito de vivienda que le fue otorgado, así como copia de la póliza vigente para diciembre de 2019 y copia de la póliza vigente para enero de 2020.

Indicó que en correos electrónicos enviados por Seguros Alfa S.A. el 17 de agosto y 22 de septiembre de 2023, le respondieron las solicitudes elevadas, sin embargo, no adjuntaron los documentos demandados, sino las pólizas de otras vigencias, dejando sin responder de fondo, de forma clara y precisa dichas peticiones.

Que a la fecha y luego de innumerables intentos fallidos para lograr comunicarse con Seguros Alfa S.A., aún no ha recibido respuesta a ninguna de sus



solicitudes, no habiendo obtenido hasta la fecha, ninguno de los documentos solicitados, transcurriendo el término previsto en la ley para dar respuesta a su petición.

1.2. Pretensión.

Con base en los anteriores hechos solicitó la accionante proteger su derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional y como consecuencia de lo anterior y se ordene a Seguros Alfa S.A. dar una respuesta de fondo y satisfactoria a la petición hecha los días 10, 24, 30 de agosto y 14 de septiembre de 2023, entregándole copia de la primera Póliza vigente para el seguro de vida adquirido en 2017 con ocasión del crédito de vivienda, así como copia de la póliza vigente para diciembre del año 2019 y copia de la póliza vigente para enero de 2020.

1.3. Actuación procesal.

Una vez repartida la actuación, mediante auto del 21 de noviembre de 2023, este Juzgado avocó el conocimiento de la presente acción constitucional en contra de SEGUROS ALFA Y SEGUROS DE VIDA ALFA SA, disponiéndose correr traslado del libelo tutelar con el fin que las autoridades accionadas se pronunciaran sobre los hechos y pretensiones, y ejercieran su derecho de defensa y contradicción, disponiéndose de este modo darle el trámite previsto en el decreto 2591 de 1991.

1.4. Informe del accionado.

➤ SEGUROS ALFA SA.

Indicó que, por un error operativo involuntario, la petición radicada por el accionante, mediante la cual solicita copia de la primera póliza vigente del seguro de vida adquirido en 2017, con ocasión del crédito de vivienda, así como copia de la póliza vigente para diciembre del año 2019 y copia de la póliza vigente para enero de 2020, no fue atendida en su totalidad.

No obstante, esa entidad atendiendo la acción de tutela incoada por el accionante, el **día 23 de noviembre del 2023**, emitió contestación a la petición, que



fue enviada a la dirección de correo electrónico suministrada para efectos de notificación, a saber: smithorejuela1976@hotmail.com.

Por lo anterior, indicó que no hay ninguna violación al derecho de petición, toda vez que la petición a que alude el accionante fue contestada el día **24 de agosto del 2023**, lo cual se acredita con la copia de la contestación adjunta, existiendo un hecho superado.

2. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS

La Constitución de 1.991, en su artículo 86, consagró el derecho de toda persona a ejercer la acción de tutela ante los Jueces de la República, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe en su nombre, para pedir la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando considere que los mismos se encuentran vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, o de los particulares en algunos casos especiales.

Para que resulte procedente el estudio de fondo de una solicitud de amparo interpuesta bajo el citado precepto, es necesario que se encuentren reunidos los requisitos generales de subsidiariedad e inmediatez, cuya exigencia se hace necesaria justamente por ser la acción de tutela un mecanismo excepcional de protección de derechos fundamentales al que se acude con el fin de precaver o superar vulneraciones inminentes y actuales de tales garantías.

Este aspecto ha sido abordado por la Corte Constitucional en los siguientes términos:

“Esta Corporación ha manifestado, que la acción de tutela como mecanismo de defensa subsidiario y residual, para la protección de derechos constitucionales fundamentales vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares, procede solo en los casos que señale la ley, y no es suficiente que se alegue la vulneración o amenaza de un derecho fundamental, para que se legitime automáticamente su procedencia, pues la acción de tutela no ha sido consagrada para provocar la iniciación de procesos alternativos o sustitutivos de los ordinarios, o especiales, ni para modificar las reglas que fijan los diversos ámbitos de competencia de los jueces, ni para crear instancias adicionales a las existentes.



Así mismo, ha señalado que la acción de tutela sólo procede en situaciones en las que no existe otro mecanismo de defensa judicial apto para proteger un derecho fundamental amenazado o vulnerado, o cuando existiendo no resulte eficaz, al punto de estar la persona que alega la vulneración o amenaza, frente a un perjuicio irremediable”.¹

ANTECEDENTE JURISPRUDENCIAL

1. DERECHO DE PETICION Y SU ALCANCE

La Constitución Política en su artículo 23, consagró el derecho de petición como una facultad de todo ciudadano para formular solicitudes a las autoridades correspondientes, y obtener de estas una respuesta oportuna y completa a las mismas. De acuerdo a lo anterior, en principio, esta garantía opera respecto de entidades o autoridades públicas, sin embargo, la segunda parte de la disposición faculta su ejercicio ante organizaciones privadas, una vez el legislador reglamente la materia. Pese a ello, y como el legislador no ha reglado este tema, ha sido la Corte Constitucional, como en otros casos, la encargada de desarrollar la materia a través de su jurisprudencia, a fin de que este derecho no se quede en letra muerta sino que pueda garantizarse en forma concreta y real.

La jurisprudencia de la Corte Constitucional se ha ocupado de fijar el sentido y alcance del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, trazando algunas reglas básicas acerca de la procedencia y efectividad de esa garantía fundamental. Entre otras, en la sentencia T-1160A de 2001², esta Corporación resumió los siguientes criterios que se constituyen en pautas jurisprudenciales que deben ser tenidos en cuenta por los jueces de tutela, al aplicar la Constitución en casos similares³:

“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.

1. Corte Constitucional. Sentencia T-951 del 9 de septiembre de 2005. M.P. HUMBERTO SIERRA PORTO

² M.P. Manuel José Cepeda Espinosa.

³ Sentencia T-191 de 2002, M. P. Jaime Córdoba Triviño.



“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 6__ 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 ordenan 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. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.”⁴

En la sentencia T-1006 de 2001,⁵ la Corte adicionó dos reglas jurisprudenciales más:

“j) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea no la exonera del deber de responder”⁶

k) “Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado”⁷

⁴ Sentencia T-377 de 2000, M.P. Alejandro Martínez Caballero.

⁵ Sentencia T-1006 de 2001, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa.

⁶ Sentencia T-219 de 2001, M.P. Fabio Morón Díaz. En sentencia T-476 de 2001, M.P. Rodrigo Escobar Gil, la Corte afirmó *“Desde una perspectiva constitucional, la obligación de realizar el traslado de la solicitud, en caso de incompetencia de la entidad ante la cual se eleva la petición, es un elemento del núcleo esencial del derecho de petición, toda vez, que la simple respuesta de incompetencia, constituye una evasiva a la solicitud y de acuerdo a lo expresado por la Corte: “...[las respuestas simplemente formales o evasivas]... no satisfacen el derecho de petición, pues en realidad, mediante ellas la administración elude el cumplimiento de su deber y desconoce el principio de eficacia que inspira la función administrativa, de conformidad con el artículo 209 de la Constitución...”*

⁷ Ver Sentencia T- 49 de 2001, M.P. José Gregorio Hernández Galindo.



En relación con su contenido esencial y respecto al ámbito de protección del derecho de petición, la jurisprudencia ha concluido lo siguiente:

“-El derecho de petición, se define como aquel que permite a las personas presentar solicitudes respetuosas a las autoridades y obtener de ellas una respuesta oportuna y completa sobre el particular. Al respecto, debe entenderse que tal derecho no implica solamente la posibilidad de manifestar una inquietud ante la Administración sino que conlleva necesariamente el derecho a obtener y a exigir una respuesta clara y definitiva sobre esa inquietud. T-395 de 1998.

- La garantía que se ofrece en el artículo 23 de la Carta se satisface sólo con respuestas. Las notas evasivas y los términos confusos, escapan al contenido de tal preceptiva. En el marco del derecho de petición, sólo tiene la categoría de respuesta, aquello que decide, que concluye, que afirma una realidad, que satisface una inquietud, que ofrece certeza al interesado. (T-439 de 1998).

- La Corte ha enfatizado en que no basta un mero pronunciamiento sobre el objeto de la petición, la contestación de la administración, ha enfatizado la jurisprudencia, debe contener una respuesta al problema planteado por el ciudadano, lo que resulta esencial en el desarrollo de la actividad administrativa y en el cumplimiento de sus fines consagrados en el artículo 2º de la Constitución (T-395 de 1998).

El peticionario, ha recabado la jurisprudencia, no queda satisfecho cuando, siendo competente la autoridad a quien dirige su petición, ella se limita a enviar una contestación en la que aparentando que se atiende a la persona, en realidad no se decide directamente sobre el tema objeto de su inquietud, sea en interés público o privado, dejándola en el mismo estado de desorientación inicial. (T-228 de 1997).”⁸

La Corte señaló entonces, en términos que se reiteran:

“...no se debe confundir el derecho de petición -cuyo núcleo esencial radica en la posibilidad de acudir ante la autoridad y en obtener pronta resolución- con el contenido de lo que se pide, es decir con la materia de la petición. La falta de respuesta o la resolución tardía son formas de violación de aquel y son susceptibles de la actuación protectora del juez mediante el uso de la acción de tutela, pues en tales casos se conculca un derecho constitucional fundamental. En cambio, lo que se debate ante la jurisdicción cuando se acusa el acto, expreso o presunto, proferido por la administración, alude al fondo de lo pedido, de manera independiente del derecho de petición como tal. Allí se discute la legalidad de la actuación administrativa o del acto correspondiente, de acuerdo con las normas a las que estaba sometida la administración, es decir que no está en juego el derecho fundamental de que se trata sino otros derechos, para cuya defensa existen las vías judiciales contempladas en el Código Contencioso Administrativo y, por tanto, respecto de ella no cabe la acción de tutela salvo la hipótesis del perjuicio irremediable (artículo 86 C.N.).”

Al respecto debemos recordar que parte fundamental del derecho de petición es que la decisión que tome la administración, en uno u otro sentido, le debe ser comunicada oportunamente al particular, único interesado en la respuesta buscada. De esta manera, ha

⁸ Sentencia T-496 de 2004. M.P. Rodrigo Escobar Gil



dicho la jurisprudencia, la información que se da al juez de tutela no constituye respuesta efectiva a la petición del particular.⁹ La sentencia T-388 del 19 de agosto de 1997, Magistrado ponente José Gregorio Hernández Galindo señaló sobre el particular lo siguiente:

“El Juez parece entender que la ya transcrita comunicación, dirigida a él y no al peticionario, es una respuesta satisfactoria que responde a las directrices jurisprudenciales invocadas en el fallo.

“La Corte debe manifestar que no es así y que, por el contrario, se encuentra acreditada la vulneración del derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Carta Política.

“Lo que la entidad sindicada de violar el derecho de petición informe al juez de tutela para justificar la mora en la resolución o para suministrar datos sobre el trámite de una solicitud no constituye respuesta al peticionario. El sentido del derecho fundamental en cuestión radica en que sea la persona solicitante la que reciba contestación oportuna. Cuanto se haga luego ante el juez de tutela, puesto que precisamente tal acción tiene por fundamento la violación del derecho, es ya tardío e inútil, a no ser que se trate de probar documentalmente que ya hubo respuesta y que ella se produjo en tiempo, con lo cual se desvirtuaría el cargo formulado.

“Tener por contestación lo que se informa al juez, en especial si -como en este caso- se está reconociendo por el propio ente obligado que todavía no se ha respondido la solicitud, es contraevidente.

“No entiende la Corte cómo puede negarse la protección judicial del derecho cuando un día antes de resolver el Juez ha tenido a la vista la más clara prueba de la negligencia administrativa y de la vulneración de aquél.”

Igualmente ha de tenerse en cuenta que el pasado 30 de junio de 2015 se promulgó la ley 1755 de 2015 mediante la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, normatividad que servirá de fundamento para resolver el presente caso.

6. CASO EN CONCRETO

Descendiendo al caso concreto, se tiene que el accionante solicita se ampare su Derecho Fundamental de Petición y se ordene a Seguros Alfa S.A. dar una respuesta de fondo y satisfactoria a la petición hecha los días 10, 24, 30 de agosto y 14 de septiembre de 2023, entregándole copia de la primera póliza vigente para el seguro de vida adquirido en 2017, con ocasión del crédito de vivienda, así como copia de la póliza vigente para diciembre del año 2019 y copia de la póliza vigente para enero de 2020.

En ese orden de ideas, como asunto preliminar cabe preguntar si en el caso bajo estudio se reúnen los requisitos de procedencia de la acción de tutela y si esta

⁹ Cfr. sentencia T-167 del 30 de abril de 1997. M.P. Fabio Morón Díaz.



respuesta es afirmativa, se determinará en qué términos procede el amparo deprecado.

Así las cosas, frente al primero de los interrogantes planteados, este Despacho encuentra que sí se encuentran reunidos los requisitos generales de procedencia de la acción de tutela en casos como el presente. La legitimación en la causa por activa está verificada por cuanto la accionante acude a este mecanismo constitucional por sí misma para la defensa de su derecho fundamental de petición y ante SEGUROS ALFA, quien está en la obligación de responder las solicitudes que le son elevadas de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1755 del 2015.

Igualmente, frente al requisito de inmediatez, se observa que las peticiones elevadas por la accionante fueron presentadas los días 10, 24, 30 de agosto y 14 de septiembre del 2023, y la presente acción de tutela se presentó el 21 de noviembre del año en curso, por lo que entre el primer evento y este solo transcurrió 3 meses aproximadamente, termino prudencial.

En cuanto al requisito de subsidiariedad, cabe recordar que el amparo constitucional resulta procedente en aquellas situaciones en las que, existiendo otros mecanismos judiciales ordinarios de protección, éstos no resultan eficaces o idóneos para la protección efectiva del derecho fundamental alegado. En el caso concreto, dado que la Constitución Política prevé como contenido esencial del derecho de petición la obtención de “*pronta resolución*” -desarrollado en disposiciones legales que fijan a las autoridades o a los particulares términos breves de respuesta-, y así lo ha reiterado la jurisprudencia constitucional, se advierte que si bien es cierto que existen procesos ante la jurisdicción ordinaria contra la autoridad o el particular que omite o retarda una respuesta debida al ciudadano, éstos no resultan estructuralmente eficaces para la realización efectiva de este derecho y en ese orden de ideas, resulta procedente el presente amparo constitucional.

Ahora bien, se observa que la petición objeto de tutela fue presentada ante SEGUROS ALFA los días 10, 17, 24 y 30 de agosto del 2023, por medio del cual solicitó copia del seguro de vida que regía a diciembre del 2019, con referencia al crédito hipotecario con el BANCO DE BOGOTA durante el año 21/06/2017 para el apartamento adquirido en la calle 17 No. 2 W-80, torre 11 apto 242, conjunto



senderos Miraflores y el 14 de septiembre del año en curso copia de la póliza del seguro de vida del año 2020.

Por su parte, SEGUROS DE VIDA ALFA, informó que por error la solicitud no había sido atendida en su totalidad, sin embargo el **día 23 de noviembre del 2023**, emitió contestación a la petición, que fue enviada a la dirección de correo electrónico suministrada para efectos de notificación, a saber: smithorejuela1976@hotmail.com.

Respecto de ello, la accionante comunicó al despacho que la accionada le envió un correo electrónico contentivo de 10 anexos en el que manifiestan dan respuesta a su solicitud, sin embargo, no es cierto y aún estando pendiente que sea resuelta verdaderamente de fondo, precisando que la misma va encaminada a obtener copia de la póliza de seguros de vida del grupo de deudores correspondiente a la vigencia de diciembre 2019 a diciembre 2020 y dentro de los documentos allegados no se encuentra el documento de póliza o prórroga correspondiente a la vigencia está solicitando, por tal sigue sin ser satisfecha.

Es así que, de las pruebas aportadas, se evidencia que se remitió a la accionante copia de las pólizas:

- **PÓLIZA DE SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES, HIPOTECARIO Y LEASING HABITACIONAL No. GRD-564, TOMADOR BANCO DE BOGOTÁ S.A. NIT 860.002.964-4. VIGENCIA:** Desde el 01-12-2018 a las 00:00 horas hasta el 30-11-2019 a las 23:59 horas, prorrogable por un año más según decisión unilateral del Banco de Bogotá. S.A.
- **SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES, HIPOTECARIO Y LEASING HABITACIONAL No. GRD-564, TOMADOR BANCO DE BOGOTÁ S.A. NIT 860.002.964-4, VIGENCIA:** Desde las 00:00 horas del 01-12-2020 hasta las 23:59 horas del 30-11-2022.
- **PÓLIZA DE SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES ASOCIADOS A CRÉDITOS HIPOTECARIOS Y LEASING HABITACIONAL No. GRD-564, VIGENCIA:** Desde las 00:00 horas del 30 de mayo de 2023, Hasta el 29 de mayo de 2024 a las 23:59 horas.

Por lo que es claro, que la accionada no ha dado respuesta al accionante a la petición adiada los días 10, 17, 24 y 30 de agosto del 2023, dentro de los cuales



solicitó copia del seguro de vida que regía a diciembre del 2019, con referencia al crédito hipotecario con el BANCO DE BOGOTA durante el año 21/06/2017 para el apartamento adquirido en la calle 17 No. 2 W-80, torre 11 apto 242, conjunto senderos Miraflores tal y como lo informó al despacho.

Por lo que SEGUROS ALFA S.A. debe emitir una respuesta de fondo, clara y congruente frente a lo solicitado conforme a lo establecido en la ley 1755 del 2015, es por esta razón que se concederá el amparo rogado ordenando a la COMPAÑIA SEGUROS ALFA S.A que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este proveído, conteste de manera clara, de fondo y congruente las peticiones presentadas los días 10, 17, 24, 30 de agosto del 2023 y 14 de septiembre del 2023 por la señora SMITH OREJUELA OSORIO allegando copia de la documental solicitada pertinente a la copia del seguro de vida que regía en el mes diciembre del 2019 y año 2020 con referencia al crédito hipotecario adquirido con el BANCO DE BOGOTA durante el año 21/06/2017 para el apartamento adquirido en la calle 17 No. 2 W-80, torre 11 apto 242, conjunto senderos Miraflores.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Segundo Penal Municipal con funciones mixtas de Piedecuesta, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho de petición de la señora **SMITH OREJUELA OSORIO** identificado con la C.C. No. 37.543.005 de Piedecuesta, vulnerado por **SEGUROS ALFA S.A** por lo expuesto anteriormente.

SEGUNDO: ORDENAR a **SEGUROS ALFA S.A** que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este proveído, conteste de manera clara, de fondo y congruente a la señora **SMITH OREJUELA OSORIO**, las peticiones presentadas los días 10, 17, 24, 30 de agosto del 2023 y 14 de septiembre del 2023 allegando copia de la documental solicitada pertinente a la copia del seguro de vida que regía a diciembre del 2019 y en el año 2020 con referencia al crédito hipotecario adquirido con el BANCO DE BOGOTA durante el año 21/06/2017 para el apartamento adquirido en la calle 17 No. 2 W-80, torre 11 apto 242, conjunto senderos Miraflores.



TERCERO: NOTIFICAR el presente fallo a las partes, conforme a los parámetros consagrados en el Artículo 30 del decreto 2591 de 1991, el cual podrá ser impugnado dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación de esta providencia.

CUARTO: ENVIAR el presente fallo a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que no fuere impugnado.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

CARLOS ENRIQUE SUAREZ DELGADO
JUEZ.