

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO DIECINUEVE (19) ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO
SANTIAGO DE CALI - VALLE DEL CAUCA

Santiago de Cali, martes, 16 de noviembre de 2021

Radicación: 76001-33-33-019-2021-00185-00
Medio de control: Tutela
Demandante: Pablo Emilio Riascos
Agente oficioso: Álvaro Javier Salazar Castaño
Accionado: Seguros de Vida Alfa S.A., Banco de Bogotá, Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá y Superintendencia Financiera de Colombia

SENTENCIA

OBJETO DEL PRONUNCIAMIENTO

Procede el Despacho a resolver respecto de la acción de tutela interpuesta a través de Agente Oficioso por el señor Pablo Emilio Riascos, contra Seguros de Vida Alfa S.A., el Banco de Bogotá, el Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá y la Superintendencia Financiera de Colombia para que se protejan sus derechos fundamentales al mínimo vital, a la igualdad, al derecho de petición, al derecho al acceso a la información de los sujetos obligados, a la vida digna y a la salud.

HECHOS RELEVANTES

Informa el agente oficioso que el señor Pablo Emilio Riascos fue ingresado, el 26 de agosto de 2016, a la Clínica Colombia, como consecuencia del politraumatismo con ocasión de un accidente de tránsito sufrido en calidad de peatón, lo que derivó en una imposibilidad de ejercer sus derechos de acuerdo a concepto emitido por neurología.

Señala que, previo al accidente de tránsito, había adquirido un crédito de libranza bajo No. 353669988 del 15 de marzo de 2016.

Que, de acuerdo a lo anterior, a través de apoderado presentó reclamación contra Seguros Alfa, el Banco de Bogotá, el Defensor del Consumidor de la entidad financiera y a la Superintendencia Financiera, a fin de afectar la póliza de vida mensual y la póliza de seguro voluntario que tiene el actor con la entidad en virtud del crédito de libre inversión.

Manifiesta que el 30 de septiembre de 2021, el Banco de Bogotá lo requirió para que aportara nuevamente los documentos en formato PDF, adjuntando el formulario de siniestro, el que no le había sido aportado en la respuesta brindada el 02 del mismo mes y año.

Informa que ese mismo día se envió nuevamente los documentos y el formulario en mención, lo que realizó mediante correo electrónico.

Indica que recibió respuesta en fecha 02 de octubre de 2021, en la que se le señaló que la solicitud del estado del siniestro presentado se encuentra pago y que la aseguradora reconoció un pago indemnizatorio afectando el amparo de ITP por valor total de \$8.248.475, valor que fue aplicado de la siguiente forma: \$4.365.352.44 al crédito y \$3.883.122.56 como saldo a favor del cliente abonados al centro de costos N331 el día 17/09/2021, solicitándole además, informara el código de la oficina más cercana para proceder con el pago al cliente.

Radicación: 76001-33-33-019-2021-00185-00
Medio de control: Tutela
Demandante: Pablo Emilio Riascos
Agente oficioso: Álvaro Javier Salazar Castaño
Accionado: Seguros de Vida Alfa S.A., Banco de Bogotá, Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá y Superintendencia Financiera de Colombia

Que el mismo 01 de octubre de 2021, se pronunció respecto de lo indicado en el correo electrónico, solicitando se le brindara información adicional.

Manifiesta que, Seguros Alfa, el 06 de octubre del año que avanza, solicita que sean reenviados nuevamente los documentos en formato PDF, sin tener en cuenta que un mail del 29 de septiembre en el que se le informa que se confirma la recepción del requerimiento (Caso No. 210929-000027), el que se constituye en un excesivo ritual para la solución pronta y efectiva de cada una de las peticiones formuladas.

Señala que el Banco de Bogotá, mediante correo electrónico del 07 de octubre de 2021, le envía 3 documentos denominados: 1) Respuesta SFC Pablo Emilio, 2) Paz y Salvo y, 3) Reporte Histórico, observándose que la entidad conoció del siniestro, formalizó la solicitud y pese a ello cobró la cuota del mes de septiembre de 2021.

Indica que, en la respuesta anterior, la entidad bancaria no se pronunció respecto del saldo a favor del accionante por valor de \$3.883.122.56, así como tampoco sobre cual es el valor total de la póliza ITP, ni cual es la razón para no aplicarla desde la fecha del siniestro (fecha de estructuración).

Considera que la fecha del siniestro es el 01 de febrero de 2019 y que a partir de ese momento comienza a cubrir por la póliza, por lo que se debe devolver el dinero cancelado.

Informa que el 19 de octubre de esta anualidad, el Área de Siniestros del Banco de Bogotá le envía correo a través del cual le informa sobre la respuesta otorgada por Seguros Alfa en el que se evidencia las condiciones generales de la póliza y las exclusiones referente al seguro voluntario.

Indica que del contenido de la caratula de la póliza voluntaria es por valor de \$20.000.000, valor que debe ser incrementado de acuerdo al numeral 6 del clausulado general y que, en la actualidad, se encuentra a paz y salvo del crédito de libre inversión y su mesada desde el mes de octubre llegó por el salario mínimo, es decir, completa.

Que el 25 de octubre recibe respuesta por parte de la Superintendencia Financiera, en la que se le señaló que, en cuanto a la reclamación realizada ante el Banco de Bogotá, respondieron de forma clara y de fondo.

Señala que, en esa misma fecha, Seguros Alfa da respuesta de manera clara a varias inquietudes, pero indica que en lo que tiene que ver con la solicitud de pago del saldo a favor por concepto de la indemnización efectuada al Banco de Bogotá con ocasión de la incapacidad total y permanente del actor, dicha solicitud debe efectuarse directamente a la oficina en la que le otorgaron el crédito al asegurado.

Manifiesta el actor que la fecha del siniestro fue el 01 de febrero de 2019 y que desde esa fecha la aseguradora paga la deuda al banco, que la calificación de la Junta de Invalidez fue en el año 2021, esto es, que el accionante ha pagado desde el 01 de febrero de 2019 hasta el mes de septiembre de 2021, 31 cuotas de \$193.000 y que de esa suma no se le ha brindado información.

Que el 22 de octubre de 2021 se aportó la cuenta y que, de esa misma póliza, la aseguradora pagó al Banco de Bogotá la suma de \$8.248.475.00, el cual fue aplicado así: \$4.365.475.44 al crédito y \$3.883.122.56 como saldo a favor del cliente en el centro de costos N331 el día 17 de septiembre de 2021.

Señala que, en respuesta del 29 de octubre de 2021, la Aseguradora niega la reclamación por cuanto el siniestro no obedece a un accidente, situación con la que se encuentra en desacuerdo.

Radicación: 76001-33-33-019-2021-00185-00
Medio de control: Tutela
Demandante: Pablo Emilio Riascos
Agente oficioso: Álvaro Javier Salazar Castaño
Accionado: Seguros de Vida Alfa S.A., Banco de Bogotá, Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá y Superintendencia Financiera de Colombia

Argumentando estos hechos, basa su petitum en que se tutelen sus derechos fundamentales y en consecuencia se ordene al Banco de Bogotá dar una respuesta clara y de fondo respecto de la póliza ITP en la que se indique la fecha, hora y lugar de pago del saldo a favor, por concepto del pago realizado por la Aseguradora, así como se brinde información sobre la fecha, hora y lugar en a que se realizará la devolución de la cuotas pagadas desde el 01 de febrero de 2019, fecha en la que se determinó la estructuración de la invalidez (fecha de siniestro).

Adicionalmente, solicita se ordene a Seguros Alfa reconocer la Póliza Voluntaria No. 60935366998812952895, sobre la cual se requirió el aporte la cuenta bancaria, la que fue allegada el 22 de octubre de 2021, ello teniendo en cuenta el motivo de la invalidez.

TRÁMITE

Mediante auto interlocutorio del 02 de noviembre de 2021 (fl. 403 del expediente), se avocó la acción de tutela. Debidamente notificadas las entidades accionadas (fls. 403 a 416 del expediente), se pronunciaron frente a la acción constitucional en los siguientes términos:

- SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

A través de correo electrónico recibido el 03 de noviembre de 2021 (fls. 417 a 470 del expediente), el apoderado judicial de la entidad manifiesta que una vez revisado el Sistema de Gestión Documental – SOLIP, que contiene los trámites adelantados, encontrándose dos antecedentes de dos reclamaciones que se refieren a los hechos de la acción de tutela, radicados con los números 2021211423 y 2021221726.

Realiza un resumen de las actuaciones adelantadas en cada una de las reclamaciones mencionadas, destacándose lo siguiente:

Rad: 2021211423-000-000 del 29 de septiembre de 2021: Se recibió respuesta del señor Pablo Emilio Riascos en el que solicitaba información en relación con la afectación de seguros suscritos y el pago de obligaciones adquiridas.

Que, con base en lo anterior, se requirió a la entidad financiera y a la aseguradora para que dispusiera lo pertinente y la queja fuera respondida directamente al quejoso, de manera clara, completa, precisa y comprensible.

Indica que lo anterior fue puesto en conocimiento del actor, informándose el trámite de la queja y las acciones de las que dispone para dirimir la controversia de no encontrar satisfactoria la respuesta suministrada por las entidades.

Señala que posteriormente el Banco de Bogotá radicó copia de la respuesta ofrecida al reclamante y posterior a ello, la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de radicado 2021211423-008 procedió a dar respuesta al señor Pablo Emilio Riascos, mediante comunicación del 10 de octubre de 2021, indicándole que, evaluadas las explicaciones ofrecidas por la entidad, se estableció que los hechos generadores de la reclamación fueron atendidos.

Informa que, en lo que tiene que ver con la queja con radicado 2021221726-000-000 del 11 de octubre de 2021, del apoderado del señor Riascos, la que es una réplica a la repuesta recibida de la entidad financiera, por encontrarse en desacuerdo con ella.

Radicación: 76001-33-33-019-2021-00185-00
Medio de control: Tutela
Demandante: Pablo Emilio Riascos
Agente oficioso: Álvaro Javier Salazar Castaño
Accionado: Seguros de Vida Alfa S.A., Banco de Bogotá, Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá y Superintendencia Financiera de Colombia

De acuerdo con lo anterior, requirió a las entidades financiera y aseguradora, solicitándoles disponer lo pertinente para que la queja fuera respondida por escrito directamente al quejoso, de manera completa, clara, precisa y comprensible.

Indica que, conocida la reclamación se dio acuse de recibo al quejoso y se le informó sobre su trámite y sobre las acciones de las que dispone para dirimir la controversia de no ser satisfactoria la respuesta brindada por las instituciones.

Que Seguros de Vida Alfa S.A., radicó copia de la respuesta ofrecida al reclamante de fecha 25 de octubre de 2021 y que a través del radicado 2021221726-009 de esa misma fecha procedió a dar respuesta final al señor Pablo Emilio Riascos, en la que se le indicó que, una vez evaluadas las explicaciones ofrecidas por la entidad vigilada, así como los documentos que componen la actuación adelantada, se evidenció que los motivos de inconformidad planteados fueron atendidos.

Manifiesta que también se le indicó que, no obstante, cuenta con las acciones judiciales pertinentes, las cuales pueden ser ejercidas ante la jurisdicción ordinaria o ante la Delegada para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Concluye entonces que la Superfinanciera atendió las quejas con Rad. 2021211423 y 2021221726 dentro del ámbito de su competencia administrativa.

Realiza algunas precisiones sobre el trámite administrativo de queja que se adelanta por parte de la Superintendencia Financiera y su competencia, solicitando entonces sea desvinculada de la acción de tutela por no evidenciarse vulneración de derechos fundamentales de actor y ante el acaecimiento de la figura de carencia de objeto por hecho superado.

- DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO DE BOGOTÁ

Mediante correo electrónico recibido el 04 de noviembre de 2021 (fls. 488 a 515 del expediente), el Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá, luego de realizar una explicación de la naturaleza jurídica de la accionada, informa que, una vez aceptada como de su competencia una reclamación, da traslado a la entidad financiera para que remita sus explicaciones y, una vez se reciba la respuesta por parte del banco, el Defensor del Consumidor Financiero emitirá el correspondiente concepto.

Indica que, revisado los hechos de la acción constitucional, esta tiene origen en el presunto incumplimiento del Banco de Bogotá en suministrar una respuesta a varias inquietudes referentes a la aplicación del seguro de vida deudor asociado a una obligación adquirida por el señor Pablo Emilio Riascos con la entidad financiera.

Manifiesta que, una vez revisados los archivos, se evidencia que con fecha 01 de octubre de 2021 el hoy agente oficioso dirigió comunicación a la Defensoría del Consumidor Financiero, la que, después de analizar los hechos, procedió a avocar el conocimiento e investigación bajo los términos del Decreto 2555 de 2010 y, mediante comunicación adiada 05 de octubre de 2021, remitió constancia de aceptación de la queja al señor Riascos y a su apoderado a través del correo electrónico aportado por el actor.

Que, de igual manera, el mismo 05 de octubre, dirigió requerimiento al Banco de Bogotá, que fue contestado el 07 de octubre de 2021, y luego analizados por el Defensor del Consumidor financiero, quien al considerar que no se absolvía en si las inquietudes formuladas por el apoderado del señor Riascos, emitió una nueva comunicación de fecha 19 de octubre del año que avanza, solicitando complementación de la respuesta inicial.

Radicación: 76001-33-33-019-2021-00185-00
Medio de control: Tutela
Demandante: Pablo Emilio Riascos
Agente oficioso: Álvaro Javier Salazar Castaño
Accionado: Seguros de Vida Alfa S.A., Banco de Bogotá, Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá y Superintendencia Financiera de Colombia

Indica que a lo anterior, se le dio respuesta por parte del Banco de Bogotá en fecha 29 de octubre de 2021 y, una vez recibida y estudiada se procedió a emitir concepto adiado 04 de noviembre de 2021, en la que solicitó a la entidad notificar al accionante o a su apoderado, una vez se encuentren disponibles los recursos para la entrega, la documentación requerida para el pago y la dirección de la oficina donde se debe presentar, considerando además que la reclamación fue atendida.

Hace la aclaración que las opiniones del Defensor del Consumidor Financiero no son obligatorias o vinculantes para las partes y que en caso de que sean desfavorables al quejoso, este puede ejercitar las actuaciones administrativas y judiciales que considere conducentes.

Por todo lo mencionado anteriormente, solicita se declare la carencia actual de objeto por hecho superado.

- **SEGUROS DE VIDA ALFA S.A.**

La entidad accionada no contestó el traslado de la acción de tutela.

- **BANCO DE BOGOTÁ**

La accionada no se pronunció respecto del traslado de la acción de tutela.

ACERVO PROBATORIO

Obra en el plenario los siguientes documentos:

PRUEBAS PARTE ACCIONANTE

- Téngase como pruebas al momento de fallar, los documentos acompañados con el escrito de tutela (fls. 8 a 12 del expediente).

UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

- Téngase como pruebas al momento de fallar, los documentos acompañados con la contestación de la acción de tutela (fls. 32 a 45 del expediente).

CONSIDERACIONES

La acción de tutela es el mecanismo procesal instituido a partir de la Constitución de 1991 para la protección de los derechos fundamentales de toda persona, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o privada, en este caso, por Seguros de Vida Alfa S.A., el Banco de Bogotá, el Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá y la Superintendencia Financiera de Colombia.

Por otro lado, este Despacho es competente para conocer de la acción de tutela, de conformidad con el artículo 86 de la Constitución Nacional y el Decreto 2591 de 1991, donde se determina la competencia de los jueces para conocerla, así como los requisitos mínimos que debe observar la solicitud correspondiente, los que se cumplen a cabalidad en este trámite, permitiendo así resolverla.

Así las cosas, corresponde a este Despacho analizar si se ha vulnerado por parte de las accionadas los derechos fundamentales invocados por el agente oficioso del accionante así:

Radicación: 76001-33-33-019-2021-00185-00
Medio de control: Tutela
Demandante: Pablo Emilio Riascos
Agente oficioso: Álvaro Javier Salazar Castaño
Accionado: Seguros de Vida Alfa S.A., Banco de Bogotá, Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá y Superintendencia Financiera de Colombia

- Por el Banco de Bogotá al no dar una respuesta clara y de fondo respecto de la póliza ITP, en el entendido que se indique fecha, hora y lugar de pago del saldo a favor por concepto del pago efectuado por la Aseguradora.

- Por el Banco de Bogotá al no brindar una respuesta clara y de fondo sobre la fecha, hora y lugar en que se le devolverá el valor de las cuotas pagadas desde el 01 de febrero de 2019 fecha en que se determinó la estructuración de la invalidez y para el tema de seguros se tiene como fecha de siniestro.

- Por Seguros Alfa S.A. al no reconocer la póliza voluntaria No. 60935366998812952895 adquirida y la cual se descontaba mensualmente y a la fecha solicitan la cuenta bancaria que ya fue aportada.

- Por Seguros Alfa S.A. al no pagar la póliza voluntaria.

Ahora bien, la Corte Constitucional, en repetidas ocasiones, ha señalado que los jueces de tutela tienen una obligación general frente a la procedencia de esta acción toda vez que, como lo indicó la sentencia T-788 de 2013¹:

“...se debe tener en cuenta que se trata de un mecanismo sumario y preferente creado para la protección de los derechos fundamentales. Por otra parte, debido a que el amparo constitucional se caracteriza por ser residual o supletorio, no puede convertirse en un mecanismo alternativo, sustitutivo, o paralelo de los diversos procedimientos judiciales, salvo que dichas vías sean ineficaces, inexistentes o se configure un perjuicio irremediable. En relación con este último, es importante anotar que se configura cuando existe el riesgo de que un bien de alta significación objetiva protegido por el orden jurídico o un derecho constitucional fundamental sufra un grave menoscabo. En ese sentido, el riesgo de daño debe ser inminente, grave y debe requerir medidas urgentes e impostergables. De tal manera que la gravedad de los hechos exige la inmediatez de la medida de protección”.

Entonces, respecto a esta obligación general el Juez debe: (i) determinar si se vulnera, por acción u omisión, un derecho fundamental protegido constitucionalmente o si existe un riesgo de que se vaya a actuar en detrimento del mismo; (ii) verificar que dicho riesgo sea inminente y grave, de ahí que debe atenderse de manera inmediata; y (iii) comprobar que no existe otro remedio judicial o que el ordinario no es un medio adecuado o idóneo de defensa para el caso concreto, o que si lo es la tutela procede como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable...”.

De igual manera, es importante resaltar que el derecho de petición es de consagración constitucional, y se encuentra reconocido como fundamental en el artículo 23 de la Constitución Política, que reza:

“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”².

Ahora bien, en providencia del 11 de julio de 2013, la Corte Constitucional, conceptuó sobre el derecho de petición, indicando lo siguiente:³

“(...) el derecho de petición es un derecho fundamental que se presenta de una forma compleja pues, en primer lugar, constituye la herramienta de ejercicio de los demás derechos fundamentales, pese a lo cual no pierde su naturaleza de derecho fundamental autónomo, pero, además, tiene como fin salvaguardar la participación de los administrados en las decisiones que los afectan y en la vida de la Nación. La vulneración del derecho de petición se presenta por la negativa de un agente de emitir respuesta de fondo, clara, oportuna y en un tiempo razonable, y por no comunicar la respectiva decisión al petente. El derecho de petición faculta a toda

¹ Corte Constitucional. Sentencia T-788 de 2013. Magistrado Ponente: Luis Guillermo Guerrero Pérez.

² Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

³ Corte Constitucional, Sentencia T-441 de 2013.

Radicación: 76001-33-33-019-2021-00185-00
Medio de control: Tutela
Demandante: Pablo Emilio Riascos
Agente oficioso: Álvaro Javier Salazar Castaño
Accionado: Seguros de Vida Alfa S.A., Banco de Bogotá, Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá y Superintendencia Financiera de Colombia

persona a elevar solicitudes respetuosas a las autoridades públicas –y en casos especiales a los particulares-, e involucra al mismo tiempo la obligación para la autoridad pública de emitir una respuesta que, si bien no tiene que ser favorable a las pretensiones del peticionario, sí debe ser oportuna, resolver de fondo lo requerido por el peticionario y ser puesta en conocimiento del mismo. El derecho de petición exige por parte de las autoridades, una decisión de fondo a lo requerido por el ciudadano. Esto implica la proscripción de respuestas evasivas o abstractas, ello no quiere decir que necesariamente la respuesta deba ser favorable. La respuesta de fondo implica un estudio sustentado del requerimiento del peticionario, acorde con las competencias de la autoridad frente a la que ha sido presentada la petición (...)”

Igualmente, la jurisprudencia de la Corte Constitucional⁴ recientemente reiteró los elementos del núcleo esencial del derecho de petición de la siguiente manera:

(...)
En suma, el derecho de petición reconocido en el artículo 23 de la Constitución y desarrollado en la Ley Estatutaria 1755 de 2015 es un derecho fundamental en cabeza de personas naturales y jurídicas cuyo núcleo esencial está compuesto por: (i) la pronta resolución; (ii) la respuesta de fondo; y (iii) la notificación de la respuesta. A su vez, sus elementos estructurales son: (i) el derecho de toda persona a presentar peticiones ante las autoridades por motivos de interés general o particular; (ii) la posibilidad de que la solicitud sea presentada de forma escrita o verbal; (iii) el respeto en su formulación; (iv) la informalidad en la petición; (v) la prontitud en la resolución; y (vi) la habilitación al Legislador para reglamentar su ejercicio ante organización privadas para garantizar los derechos fundamentales. (...)”.

Por su parte, el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, en lo referente a los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, dispuso que: *“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...”*.

Y el párrafo del mismo artículo señala que:

*“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 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**”.*
(Subraya y negrilla del despacho).

Sin embargo, no puede obviarse que esta norma fue modificada por el artículo 5 del Decreto⁵ Legislativo 491 de 2020 así:

“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

⁴ Corte Constitucional, Sentencia C-007 de 2017.

⁵ “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica”

Radicación: 76001-33-33-019-2021-00185-00
Medio de control: Tutela
Demandante: Pablo Emilio Riascos
Agente oficioso: Álvaro Javier Salazar Castaño
Accionado: Seguros de Vida Alfa S.A., Banco de Bogotá, Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá y Superintendencia Financiera de Colombia

razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.” (Se subraya).

Previo al estudio de la acción de tutela, es necesario entrar a revisar la legitimidad de la figura del agente oficioso, comoquiera que el señor Pablo Emilio Riascos, está representado por el señor Álvaro Javier Salazar Castaño. Lo anterior, como quiera que se trata de una persona de 74 años de edad que no se encuentra en capacidad de promover su propia defensa, ya que, según se indica en el líbello, se encuentra con quebrantos en su estado de salud derivados presuntamente de un accidente de tránsito. En ese sentido, y al no ser desvirtuada la agencia oficiosa por las accionadas, el señor Álvaro Javier Salazar Castaño, se encuentra habilitado para actuar en el asunto de conformidad con lo establecido en el inciso segundo del artículo 10 del Decreto 2591 de 1991⁶.

Así las cosas, corresponde a este Juzgado analizar si se ha vulnerado por parte de Seguros de Vida Alfa S.A., el Banco de Bogotá, el Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá y la Superintendencia Financiera de Colombia, los derechos fundamentales invocados por el agente oficioso del accionante y decidir si le asiste la razón para acudir mediante el trámite preferencial y sumario que implica la acción de tutela para su protección.

CASO CONCRETO

El asunto que hoy ocupa la atención del Juzgado versa sobre:

- La omisión de dar respuesta clara y de fondo por parte del Banco de Bogotá a la solicitud elevada por el actor respecto de la póliza ITP, en el entendido en que se le indique la fecha, hora y lugar de pago del saldo a favor por concepto del pago efectuado por Seguros alfa S.A.
- La falta de una respuesta clara y de fondo sobre la hora, fecha y lugar en que se le devolverá el valor de las cuotas pagadas desde el 01 de febrero de 2019 fecha en que se determinó la estructuración de la invalidez y que, para el tema de seguros se tiene como fecha de siniestro.
- El no reconocimiento, por parte de Seguros Alfa S.A, de la Póliza Voluntaria No. 60935366998812952895 adquirida por el actor, la que se descontaba mensualmente y de la cual solicitan la cuenta bancaria que ya fue aportada, negándose a realizar el pago de la misma.

Al observar las pruebas allegadas al expediente por el agente oficioso del accionante, se evidencia que mediante escrito radicado el 01 de octubre de 2021, solicitó al Banco de Occidente la siguiente información⁷:

“...me permito dar respuesta a requerimiento efectuado a través de correo electrónico del 01 de octubre de 2021 en donde indican que se afectó la póliza ITP y adicionalmente solicitan el código de la oficina para proceder con el pago al cliente.

Al respecto es preciso indicar que solicito el soporte de la póliza ITP y cual era es (sic) valor de la misma y si dicho pago que se efectúa a mi cliente se aplicó

⁶ “Artículo 10. La acción de tutela podrá ser ejercida, en todo momento y lugar, por cualquiera persona vulnerada o amenazada en uno de sus derechos fundamentales, quien actuará por sí misma o a través de representante. Los poderes se presumirán auténticos. También se pueden agenciar derechos ajenos cuando el titular de los mismos no esté en condiciones de promover su propia defensa. Cuando tal circunstancia ocurra, deberá manifestarse en la solicitud. También podrá ejercerla el Defensor del Pueblo y los personeros municipales”.

⁷ Folios 46 a 48 del Archivo Digital No. 02.1

Radicación: 76001-33-33-019-2021-00185-00
Medio de control: Tutela
Demandante: Pablo Emilio Riascos
Agente oficioso: Álvaro Javier Salazar Castaño
Accionado: Seguros de Vida Alfa S.A., Banco de Bogotá, Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá y Superintendencia Financiera de Colombia

desde el siniestro esto es 01 de febrero de 2019, y como mi cliente (sic) se le siguió debitando de su cuenta de nomina de pensionados, se solicita la información discriminada así;

- *Saldo de la obligación antes de afectar la póliza.*
- *Cual es el valor de la póliza ITP*
- *Se aplicó la póliza desde el siniestro*
- *Se le están devolviendo a mi cliente el valor debitado de cuotas desde el 01 de febrero de 2019 a la fecha de pago.*
- *El valor de \$3.883.122.56 corresponde al remanente de la póliza*

Por otro lado es importante se especifique si ese remanente indicado en el correo del 01 de octubre de 2021 se reconoce al suscrito o directamente a mi cliente como quiere (sic) que tengo facultades expresa (sic) de recibir tal como se evidencia en el poder previamente conferido, así mismo la oficina más cercana es la ubicada en la zona sur No. 0249 de Cosmocentro de la Ciudad de Santiago de Cali – Valle del Cauca”.

De igual manera, a folios 56 a 57 del Archivo digital 2.1. se avizora la respuesta brindada por la accionada Banco de Bogotá a la solicitud elevada por el agente oficioso del señor Riascos, en la que se le indicó:

“...Verificado en nuestros aplicativos, se evidencia que usted es titular de los siguientes productos:

<i>No. Producto</i>	<i>Producto</i>	<i>Red del producto</i>	<i>Titularidad</i>	<i>Estado Producto Aplicativo</i>	<i>Fecha Inicial</i>
<i>0488147877</i>	<i>Cuenta Pensionados</i>		<i>Individual</i>	<i>ACTIVA</i>	<i>18/09/2017</i>
<i>00353669988</i>	<i>ML Libranza Convenios Mensuales</i>	<i>Bogotá</i>		<i>Saldo Capital Cero</i>	<i>15/03/2016</i>

Es importante indicar, el crédito de libranza convenio mensual No 353669988, presenta estado cancelado saldo capital cero, con el pago indemnizatorio a fecha del siniestro efectuado por la Aseguradora ALFA S.A. ante la formalización de siniestro por “incapacidad total permanente” presentada, la cual efectuó un pago por valor de \$ 4,365,352.44, valor que fue aplicado con fecha 01/09/2021, como se puede evidenciar en el histórico de pagos, cancelando la obligación...

(...)

Adicionalmente, con esta comunicación estamos remitiendo el paz y salvo de la obligación.

Es importante indicar, que las aseguradoras son empresas independientes al Banco de Bogotá, sobre las cuales no se tiene ninguna injerencia en sus políticas internas, por lo cual el Banco actúa como mero intermediario entre el asegurado y la aseguradora para gestionar cualquier duda o inconsistencia.

Por tal motivo, cabe aclarar que el Banco no es el asegurador ni puede serlo, ya que la ley reserva esta facultad únicamente a las compañías de Seguros, por lo que está en cabeza del asegurador determinar si hay lugar o no atender la petición del reclamante, lo anterior con base en lo dispuesto en el parágrafo único del artículo 1046 del Código de Comercio. (...)

A la anterior respuesta se adjuntó el histórico de pagos del crédito.

Adicionalmente, la entidad accionada Superintendencia Financiera de Colombia indicó, en respuesta a la tutela que las quejas formuladas por el accionante identificadas con los radicados números 2021211423-000-000 del 29 de septiembre de 2021 y 2021221726-000-000 del 11 de octubre de esta anualidad, fueron debidamente atendidas en los términos establecidos en el Estatuto Orgánico del sistema financiero, la Ley 964 de 2005, el Decreto 2555 de 2010 modificado por el decreto 2399 de 2019, Decreto 0710 de 2012, Decreto 1068 de 2015 y demás normas complementarias.

Señaló que, mediante comunicado del 10 de octubre de 2021, indicó al actor que:

Radicación: 76001-33-33-019-2021-00185-00
Medio de control: Tutela
Demandante: Pablo Emilio Riascos
Agente oficioso: Álvaro Javier Salazar Castaño
Accionado: Seguros de Vida Alfa S.A., Banco de Bogotá, Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá y Superintendencia Financiera de Colombia

“...Sobre el particular, de manera atenta por permitimos informarle que la Superintendencia Financiera de Colombia adelantó la actuación pertinente con fundamento en los hechos expuestos en la reclamación, para lo cual procedió a requerir a la entidad financiera sobre el motivo generador de la queja quien rindió las explicaciones del caso, mediante comunicación cuya copia se adjunta.

En tal virtud y una vez evaluadas las explicaciones ofrecidas por la entidad vigilada, se establece que los hechos generadores de la reclamación fueron atendidos.

Finalmente, resulta oportuno comentar que todas las inquietudes que se puedan generar con motivo de la respuesta suministrada por la entidad vigilada, Usted podrá acudir directamente ante la misma, ante el Defensor del Consumidor Financiero de la Entidad o ante esta Superintendencia...”

Por su parte, el Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá S.A., al contestar el amparo cita el procedimiento establecido por el Decreto 2555 de 2010 para la resolución de las quejas presentadas por los consumidores financieros, indicando que, una vez recibida la queja del señor Pablo Emilio Riascos, la que fue formulada a través de apoderado, fue atendida en los términos de la norma citada.

Informó que, de acuerdo al requerimiento efectuado al Banco de Bogotá, este dio respuesta en fecha 29 de octubre de 2021, en la que señaló que:

“...Damos respuesta al requerimiento con fecha 5 de octubre de 2021, en relación con la queja presentada por el señor Alvaro Javier Salazar Castaño, quien actúa como apoderado especial del señor Pablo Emilio Riascos, en los siguientes términos:

El señor Pablo Emilio Riascos, identificado con la cédula de ciudadanía número 12952895, es cliente del Banco de Bogota, con los siguientes productos:

No. Producto	Producto	Red del producto	Titularidad	Estado Producto Aplicativo	Fecha Inicial
0488147877	Cuenta Pensionados		Individual	ACTIVA	18/09/2017
00353669988	ML Libranza Convenios Mensuales	Bogotá		Saldo Capital Cero	15/03/2016

Es importante indicar, el credito libranza convenio mensual No 353669988, presenta estado cancelado saldo capital cero, toda vez que fue formalizada la solicitud de siniestro por “incapacidad total permanente” con fecha 03/08/2021 con miras a afectar la póliza vida grupo deudores , donde la Aseguradora ALFA S.A. atendió de manera favorable la solicitud a fecha de siniestro 01/02/2019, efectuando un pago indemnizatorio por un valor total de \$ 8.248.475, valor que fue aplicado de la siguiente manera:

Con fecha 01/09/2021, se efectuó la aplicación de un pago al credito de libranza No 353669988, con el fin de cancelar el total de la obligación por valor de \$ 4.365.352,44 como se puede evidenciar en el histórico de pagos, cancelando la obligación...

(...)

Así las cosas, teniendo en cuenta que después del abono quedó un saldo a favor, por valor de \$ 3.883.122,56, dichos recursos fueron trasladados a la oficina del Banco de Bogota desde el día 17/09/2021, donde tiene los productos el señor Riascos.

Teniendo en cuenta que la obligación ya está cancelada, adicionalmente con esta comunicación estamos remitiendo el paz y salvo de la obligación.

Es importante indicar, que las aseguradoras son empresas independientes al Banco de Bogotá, sobre las cuales no se tiene ninguna injerencia en sus políticas internas, por lo cual el Banco actúa como mero intermediario entre el asegurado y la aseguradora para gestionar cualquier duda o inconsistencia.

Radicación: 76001-33-33-019-2021-00185-00
Medio de control: Tutela
Demandante: Pablo Emilio Riascos
Agente oficioso: Álvaro Javier Salazar Castaño
Accionado: Seguros de Vida Alfa S.A., Banco de Bogotá, Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá y Superintendencia Financiera de Colombia

Por tal motivo, cabe aclarar que el Banco no es el asegurador ni puede serlo, ya que la ley reserva esta facultad únicamente a las compañías de Seguros, por lo que está en cabeza del asegurador determinar si hay lugar o no atender la petición del reclamante, lo anterior con base en lo dispuesto en el parágrafo único del artículo 1046 del Código de Comercio.

Por otra parte, es preciso señalar, que el Banco de Bogotá S.A., y Seguros de Vida Alfa S.A., son dos entidades diferentes, y con objeto social distinto y regulado por la Ley, razón por la cual debemos aclarar que el Banco de Bogotá no actúa como intermediario de seguros ni como compañía aseguradora, sin que esto implique de por sí, que ésta entidad no de traslado a la compañía de seguros de las solicitudes de reclamación que elevan los asegurados en las oficinas de ésta entidad financiera o a través de nuestro buzón siniestros@bancodebogota.com.co.

(...)

En cuanto a los inconvenientes presentados ofrecemos disculpas al señor Riascos, por los inconvenientes que esta situación haya podido ocasionar.

(...)

Para efectos de lo previsto en el Decreto 2555 de 2010 y en el artículo 15 de la ley 1328 del 2009, se advierte que el Banco de Bogotá en sus reglamentos no ha previsto que los pronunciamientos del Defensor del Consumidor Financiero tengan carácter vinculante; así mismo, el Banco de Bogotá ha decidido que el pronunciamiento que se emita para el presente caso no tenga carácter vinculante. (...)

Informó que, con base en lo precedente, mediante comunicación de fecha 04 de noviembre de 2021, rindió concepto en relación con la queja formulada por el apoderado del señor Riascos, concluyendo que:

Analizada la respuesta del Banco de Bogotá, estimamos que reclamación presentada (sic) por el señor Salazar, en representación del señor Riascos ha sido atendida.

Hay que aclarar que el Defensor del Consumidor Financiero no tiene competencia para definir responsabilidades extracontractuales de las entidades, ni para determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la Ley.

Igualmente es preciso aclarar que las opiniones del Defensor del Consumidor Financiero no son obligatorias o vinculantes para las partes, y que en caso de que sean desfavorables al Consumidor Financiero, éste puede ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que considere conducentes.

Así las cosas, al estudiar el expediente se observa que en la petición elevada por el accionante, arriba transcrita, no se solicitó, tal como se pretende en el escrito tutelar y en los escritos posteriores a este, que se le indique la fecha, hora y lugar de pago del saldo a favor del señor Pablo Emilio Riascos por concepto del pago efectuado por la Aseguradora y la fecha, hora y lugar en que se le devolverá al actor el valor de las cuotas pagadas desde el 01 de febrero de 2019, pues se reitera, ello no hizo parte de los puntos que la entidad accionada debía absolver y que hoy, a través del amparo solicita sean resueltos.

Vale la pena recordar que, a folios 19 y ss del Archivo digital No. 02.2, se evidencia la Póliza ITP, (PÓLIZA SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES CON ANEXOS DE INDEMNIZACIÓN ADICIONAL POR MUERTE ACCIDENTAL COMO PASAJERO DE TRANSPORTE PÚBLICO, INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE POR ACCIDENTE, DESMEMBRACIÓN POR ACCIDENTE E INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL POR ACCIDENTE), suscrita por el actor, acompañada de sus condiciones particulares, por lo tanto, la pretensión encaminada a obtener su copia no tiene justificación, pues fue el actor quien la aportó a este trámite, entendiéndose entonces que ya tiene conocimiento sobre ella.

Radicación: 76001-33-33-019-2021-00185-00
Medio de control: Tutela
Demandante: Pablo Emilio Riascos
Agente oficioso: Álvaro Javier Salazar Castaño
Accionado: Seguros de Vida Alfa S.A., Banco de Bogotá, Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá y Superintendencia Financiera de Colombia

Así las cosas, el accionante no allegó prueba, si quiera sumaria, sobre la radicación de petición tendiente a que se le indique la fecha, hora y lugar en el que se haría efectivo el pago por parte del Banco de Bogotá a que se hace referencia en el escrito tutelar y que, según manifiesta, ha sido solicitada en “*varias ocasiones*”; motivo por el cual resulta imposible para este operador judicial estudiar el amparo, pues no hay certeza sobre la radicación de la solicitud, así como tampoco sobre si la entidad se rehusó a darle respuesta o si esta se dio de manera parcial o por fuera de los términos establecidos por la ley.

En lo que tiene que ver con la carga de la prueba en la acción de tutela, la Corte Constitucional ha indicado que la misma recae sobre quien invoca el derecho presuntamente vulnerado, al señalar que⁸:

“En diversas ocasiones la Corte ha examinado el tema de la carga de la prueba en sede de tutela. Así, en sentencia T-298 de 1993 esta Corporación, con ocasión de una petición de amparo instaurada por un padre, quien pretendía que su hijo fuese desvinculado de las filas del Ejército Nacional, negó la protección judicial demandada con base en las siguientes consideraciones:

*“El artículo 22 del mencionado decreto, “el juez, tan pronto llegue al convencimiento respecto de la situación litigiosa, podrá proferir el fallo, sin necesidad de practicar las pruebas solicitadas”. Pero esta disposición no puede entenderse como una autorización legal para que el juez resuelva sin que los hechos alegados o relevantes para conceder o negar la protección hayan sido probados, cuando menos en forma sumaria dadas las características de este procedimiento. **Su determinación no puede ser adoptada con base en el presentimiento, la imaginación o el deseo, sino que ha de obedecer a su certidumbre sobre si en efecto ha sido violado o está amenazado un derecho fundamental, si acontece lo contrario, o si en el caso particular es improcedente la tutela.** A esa conclusión únicamente puede arribar el fallador mediante la evaluación de los hechos por él establecidos con arreglo a la ley y sin desconocer el derecho de defensa de las partes”.*

(...)

En suma, quien instaure una acción de tutela por estimar vulnerados o amenazados sus derechos fundamentales tiene la carga procesal de probar sus afirmaciones; tan sólo en casos excepcionales, dadas las especiales condiciones de indefensión en que se encuentra el peticionario, se ha invertido jurisprudencialmente la carga de la prueba a favor de aquél”. (Subraya y negrilla fuera del texto original).

Por lo tanto, teniendo en cuenta que la carga de probar la vulneración del derecho fundamental de petición recaía en cabeza del accionante, quien dicho sea de paso actúa en este trámite a través de agente oficioso quien también es su apoderado en el trámite adelantado ante las accionadas ostentando la calidad de Abogado, y, como se dijo anteriormente, no allegó al expediente elemento de convicción que acreditara la radicación de la petición ante el Banco de Bogotá, no logra evidenciarse transgresión de derecho alguno por parte de la accionada, lo que impone en consecuencia negar el amparo pedido en ese sentido.

Ahora bien, en lo que respecta a la pretensión encaminada a obtener el reconocimiento y pago, por parte de Seguros Alfa S.A, de la póliza voluntaria No. 60935366998812952895 adquirida por el actor, la que indica se descontaba mensualmente y de la cual solicitan la cuenta bancaria que ya fue aportada, se vislumbra que en respuesta otorgada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se adjuntó el oficio del 25 de octubre de 2021⁹, en el que la Gerente de Indemnizaciones de Seguros de Vida Alfa S.A., en respuesta brindada al requerimiento efectuado por el ente de control, informó al extremo activo de la litis:

⁸ Corte Constitucional, Sentencia T-131 de 2007.

⁹ Archivo Digital No. 06.15

Radicación: 76001-33-33-019-2021-00185-00
Medio de control: Tutela
Demandante: Pablo Emilio Riascos
Agente oficioso: Álvaro Javier Salazar Castaño
Accionado: Seguros de Vida Alfa S.A., Banco de Bogotá, Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá y Superintendencia Financiera de Colombia

“(…)

- *En relación con la solicitud de afectación de la póliza voluntaria seguro individual de (accidentes personales) queremos informarle que procedimos a validar el estado de su solicitud, en virtud de lo cual pudimos evidenciar que, de acuerdo a los documentos aportados en el proceso de reclamación, nuestra compañía emitió respuesta formal a través de comunicado de suspenso del 03 de agosto de 2021, en el cual se indica que de conformidad con lo señalado en el artículo 1077 del Código de Comercio, para dar continuidad al estudio del caso, es indispensable que se aporte, tan pronto como sea posible, los documentos que se relacionan a continuación:*

➤ *Certificado de cuenta expedida por la entidad bancaria con único titular, en donde indique: banco, tipo de cuenta y número de cuenta del asegurado. Tener en cuenta que la entidad bancaria debe estar inscrita en la red ACH”.*

En este aspecto, revisado a cabalidad el expediente, tampoco se avizora que el accionante haya cumplido con el requerimiento efectuado por la entidad aseguradora, en el sentido de aportar el certificado de cuenta bancaria transcrito, a pesar que el agente oficioso en el escrito tutelar, manifiesta que dicho documento fue aportado desde el 22 de octubre de 2021; no obstante, no se aportó prueba que lleve al Juzgado a emitir una orden en tal sentido.

Por ello, se exhortará al actor para que aporte a Seguros de Vida Alfa S.A., la certificación bancaria solicitada a través del oficio del 25 de octubre de 2021, para que esa entidad continúe con el estudio de la reclamación efectuada respecto de la Póliza Voluntaria adquirida por el señor Pablo Emilio Riascos.

De conformidad con lo dicho, el amparo pedido en este sentido también será negado.

Ahora bien, con posterioridad a la radicación de la acción de tutela el agente oficio allegó nuevo escrito¹⁰, adicionando la demanda inicial, e informando que Seguros de Vida Alfa S.A., en comunicación del 05 de noviembre de 2021 le indicó que la reconsideración había sido confirmada negativamente ya que en los documentos aportados no se observa que la pérdida de capacidad laboral se haya presentado como consecuencia de un accidente de tránsito, adjuntando además la respuesta brindada por la aseguradora¹¹.

Debe manifestarse que, revisados los oficios por medio de los cuales se negó el pago indemnizatorio de la póliza voluntaria, se observa que Seguros de Vida Alfa S.A., hace referencia a que los hechos se presentaron el 23 de agosto de 2019, fecha de estructuración del Dictamen de Pérdida de Capacidad Laboral del actor emitido por la Nueva EPS (Folios 9 a 14 del Archivo digital No. 02.1), además de no realizar un verdadero análisis del caso que desemboque en una respuesta clara sobre las razones de hecho y de derecho que la llevaron a tomar tal determinación, la que se fundamenta en unos argumentos que para el Juzgado resultan bastante escuetos.

Ahora bien, a folios 15 a 21 del Archivo Digital No. 02.1, reposa el Dictamen de Pérdida de Determinación de Origen y/o Pérdida de Capacidad Laboral y Ocupacional No. 12952895-2998 emitido por la Junta Regional de Calificación de Invalidez del Valle del Cauca, cuyo motivo es verificar la fecha de estructuración del dictamen inicial proferido por la Nueva EPS.

En el mismo se lee:

“(…)

¹⁰ Archivo Digital No. 09.1

¹¹ Archivo digital No. 10.1

Radicación: 76001-33-33-019-2021-00185-00
Medio de control: Tutela
Demandante: Pablo Emilio Riascos
Agente oficioso: Álvaro Javier Salazar Castaño
Accionado: Seguros de Vida Alfa S.A., Banco de Bogotá, Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá y Superintendencia Financiera de Colombia

Resumen del caso: Hombre de 73 años.- DIRECTOR para NESTLE DE COLOMBIA S.A.- La NUEVA EPS califica en primera oportunidad – ante orden de Tutela –, una PCL x EG = 65.00%, bajo los Dx: 1. OTROS TRASTORNOS MENTALES ESPECIFICADOS DEBIDOS A LESION Y DISFUNCION CEREBRAL Y A ENFERMEDAD FISICA y 2. ESQUIZOFRENIA INDIFERENCIADA como de Origen Enfermedad común, con FE: 23/08/19; Dictamen objetado por el trabajador referente a la Fecha de Estructuración solamente, según oficio: ...Sea lo primero indicar que el 10 de agosto de 2016 presenté accidente de tránsito el cual me tuvo hospitalizado por más de un mes debido a la gravedad de las heridas. Quiero indicar que no estoy de acuerdo con la fecha de estructuración en razón a que las secuelas funcionales por alteraciones conductuales indicadas en el dictamen con la historia de psiquiatría del 23 de agosto de 2019, no es la definición, sino que es una reiteración del diagnóstico realizado por valoraciones anteriores por dicha especialidad y otra más...” por lo que es enviado a la JRCI para dirimir la controversia.-

(...)

Concepto Final del Dictamen Pericial

Fecha de estructuración: 01/02/2019

Sustentación fecha estructuración y otras observaciones:

*NOTA 2: Respecto a su Fecha de Estructuración, queda claro al revisar el expediente, que la patología que lo llevó a su estado actual es su patología mental, que a pesar de tratamientos no mejora y si bien el psiquiatra describe detalladamente sus secuelas, su estado global ya había sido descrito previamente por Neurología al comienzo del 2019: “...Certifico que el señor Pablo Emilio Riascos identificado con cc 12952895 padece demencia postraumática 2rio a accidente transito actualmente presenta compromiso cognoscitivo que lo limita para tomar decisiones y/o administrar bienes. el compromiso es de carácter permanente e irreversible y no tiene tratamiento curativo. Mal pronóstico de recuperación neurológica”; **por tanto, se considera como Fecha de la Estructuración de su Invalidez, el día 01/02/19, Concepto de Neurología.** (Subraya y negrilla fuera del texto original).*

Así las cosas, se advierte que, evidentemente, la entidad accionada Seguros de Vida Alfa S.A., no está realizando un verdadero análisis de la reclamación efectuada por el señor Pablo Emilio Riascos, pues ni siquiera ha verificado que la fecha de los hechos, entendiéndose esta como tal la fecha de estructuración del Dictamen de Pérdida de Capacidad Laboral es el 01 de febrero de 2019, tal como se estipuló en el aparte transcrito, y no el 23 de agosto de 2019 como erróneamente indica en los oficios por medio de los cuales niega el pago indemnizatorio.

De conformidad con lo anterior, y partiendo de la base que el actor es un sujeto de especial protección constitucional porque cuenta con 74 años de edad y un diagnóstico médico que limita sus funciones mentales y su capacidad de tomar decisiones como se evidencia en la historia médica visible a en el Archivo Digital No. 02.03; en aras de garantizar el derecho fundamental al debido proceso del señor Riascos, se ordenará a la entidad accionada Seguros de Vida Alfa S.A., que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, estudie de manera exhaustiva la documentación aportada por el señor **PABLO EMILIO RIASCOS** y determine si, de acuerdo a los argumentos con los que se estableció el porcentaje de Pérdida de Capacidad Laboral emitido por la Nueva EPS y de conformidad a la fecha de estructuración determinada por la Junta Regional de Calificación de Invalidez del Valle del Cauca, le asiste derecho al reconocimiento y pago indemnizatorio de la Póliza Voluntaria No. 60935366998812952895 por él adquirida.

Finalmente, a la luz de las pruebas que obran en el plenario, no se encuentra acreditado un perjuicio irremediable para la accionante, pues tanto la Superintendencia Financiera de Colombia, como el Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá atendieron las quejas interpuestas por parte del apoderado del señor Riascos y las resolvieron de conformidad con la competencias

Radicación: 76001-33-33-019-2021-00185-00
Medio de control: Tutela
Demandante: Pablo Emilio Riascos
Agente oficioso: Álvaro Javier Salazar Castaño
Accionado: Seguros de Vida Alfa S.A., Banco de Bogotá, Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá y Superintendencia Financiera de Colombia

asignadas por la ley a cada uno de ellos y, según información brindada por el agente oficioso del actor (hecho segundo), este se encuentra percibiendo una pensión que es consignada en la cuenta bancaria del mismo Banco de Bogotá, por lo que tampoco se observa que se esté vulnerando el invocado mínimo vital.

Por lo expuesto, el **JUZGADO DIECINUEVE ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE CALI**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental al debido proceso, del señor **PABLO EMILIO RIASCOS** identificado con la cédula de ciudadanía No. 12.952.895, de acuerdo con las razones anotadas en precedencia.

SEGUNDO: ORDENAR a **SEGUROS DE VIDA ALFA S.A.**, a través de su Representante Legal, doctora **AIXA KRONFLY DAVID** o quien haga sus veces, que en el término de **cuarenta y ocho (48) horas** siguientes a la notificación de esta providencia, estudie de manera exhaustiva la documentación aportada por el señor **PABLO EMILIO RIASCOS** y determine si, de acuerdo a los argumentos con los que se estableció el porcentaje de Pérdida de Capacidad Laboral emitido por la Nueva EPS y de conformidad a la fecha de estructuración determinada por la Junta Regional de Calificación de Invalidez del Valle del Cauca, le asiste derecho al reconocimiento y pago indemnizatorio de la Póliza Voluntaria No. 60935366998812952895 por él adquirida.

TERCERO: NEGAR la protección de los derechos fundamentales al mínimo vital, a la igualdad, al derecho de petición, al derecho al acceso a la información de los sujetos obligados, a la vida digna y a la salud invocados por el agente oficioso del señor **PABLO EMILIO RIASCOS**, por las razones expuestas en precedencia.

CUARTO: EXHORTAR al accionante, señor **PABLO EMILIO RIASCOS**, para que aporte a **SEGUROS DE VIDA ALFA S.A.**, la certificación bancaria solicitada a través del oficio del 25 de octubre de 2021, para que esa entidad continúe con el estudio de la reclamación efectuada respecto de la Póliza Voluntaria No. 60935366998812952895 por él adquirida.

QUINTO: NOTIFICAR este proveído a las partes intervinientes, en los términos y forma previstos por el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991, **con la advertencia de las consecuencias por desacato previstas en el art. 52 del citado decreto.**

SEXTO: Si no es impugnado este fallo dentro del término que prevé el artículo 31 del Decreto 2591/91, **REMÍTASE PARA SU EVENTUAL REVISIÓN A LA CORTE CONSTITUCIONAL.**

Firmado Por:

Rogers Areham Arias Trujillo
Juez Circuito
Juzgado Administrativo
019
Cali - Valle Del Cauca

Radicación: 76001-33-33-019-2021-00185-00
Medio de control: Tutela
Demandante: Pablo Emilio Riascos
Agente oficioso: Álvaro Javier Salazar Castaño
Accionado: Seguros de Vida Alfa S.A., Banco de Bogotá, Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá y Superintendencia Financiera de Colombia

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación:

ece00b9af3b494bec5b8aed548d9b5f71c97e0fa1096301fa4c2de5b89d4bb91

Documento generado en 16/11/2021 10:53:33 AM

Valide este documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>