



San Gil, Veintisiete (27) de Octubre de Dos Mil Veintitrés (2023)

Sentencia No. 084 Radicado 2023-00087-00

Surtido el trámite establecido por el Decreto 2591 de 1991 y estando dentro del término señalado en el artículo 29 ibídem, procede el Despacho a decidir en primera instancia la acción de tutela impetrada por parte del señor **HELVER FERNANDO SÁNCHEZ SUAREZ** identificado con la Cédula de Ciudadanía número 91'073.855 expedida en San Gil, actuando en calidad de Presidente y representante legal de **SOLUCIONES HK S.A.S** identificada con Nit. 900751310-5, en contra de la **ASEGURADORA COLMENA SEGUROS** y **LA ELECTRIFICADORA DE SANTANDER ESSA**, por la presunta vulneración al Derecho Fundamental de Petición.

I. ANTECEDENTES

El precitado ciudadano, actuando en calidad de representante legal de **SOLUCIONES HK S.A.S**, promovió acción de tutela en contra de la **ASEGURADORA COLMENA SEGUROS** y **LA ELECTRIFICADORA DE SANTANDER ESSA**, propendiendo por la protección de la garantía primaria de Petición, con base en los siguientes,

I. HECHOS

El acontecer fáctico sobre el cual se sustenta el amparo impetrado, se contrae a lo siguiente:

Aseguró el actor, que en su calidad de representante legal de **SOLUCIONES HK S.A.S**, radicó Derecho de Petición ante la **ASEGURADORA COLMENA SEGUROS** y frente a la **ELECTRIFICADORA DE SANTANDER**, el pasado 25 de agosto del año en curso, tendiente a la cancelación de una póliza de seguros, la que aduce fue adquirida directamente con **ESSA**, sin la debida autorización del titular de la cuenta. Agregó que en caso fuera negativa su respuesta se le ponga remita copia de los siguientes documentos: *“Copia de la póliza junto con todos sus anexos. Identificación plena de quien suscribió la póliza. Copia de los documentos que allegó quien gestionó la póliza. Copia o constancia de la verificación de información de adquisición de la póliza al titular de la cuenta 1592362. Identificación del corredor de seguros o funcionario de **SEGUROS COLMENA** que expidió la póliza. Se me informe si esta misma situación de cobro del denominado “**ESSA en casa**” de este mismo modo se ha llevado con otros usuarios de ser así regalarme la relación de los usuarios que han sido víctimas de este cobro.”* Finalizó indicando que vencido el término legal, no ha recibido respuesta alguna.

Aportó como pruebas los siguientes documentos:

- Escrito de fecha 25 de agosto de 2023, remitido a **COLMENA SEGUROS DE VIDA**.
- Escrito de fecha 25 de agosto de 2023, remitido a la **ELECTRIFICADORA DE SANTANDER**.
- Remisión Correo electrónico direccionado a la **ELECTRIFICADORA DE SANTANDER**, de fecha 25 de agosto de 2023.
- Remisión Correo electrónico direccionado a la **ASEGURADORA COLMENA SEGUROS**, de fecha 25 de agosto de 2023.
- Certificado de existencia y representación de **SOLUCIONES HK S.A.S**.



Posterior a ello en comunicación de fecha 20 de octubre de 2023, el Dr. **HELVER FERNANDO SÁNCHEZ SUAREZ**, en su calidad de Presidente y representante legal de **SOLUCIONES HK S.A.S**, expuso que en ningún momento se está solicitando información de carácter íntimo, la petición esta direccionada a alcanzar una copia de una póliza que le fue cargada a la factura de energía de su representada. En el mismo sentido, que solo el marco jurídico puede determinar que un documento ostenta este tipo de calidades, teniendo como consecuencia que un particular no tenga acceso a este.

Agregó que la contestación emitida por la ASEGURADORA COLMENA SEGUROS, impone una limitación al acceso a la información sobre la parte actora, omitiendo que el marco de aplicación es preciso y este tipo de negativas debe estar debidamente sustentada y motivada. Aunado a ello, únicamente puede decantarse la restricción de material que comprometa derechos primarios, tal como fue expuesto en el Art. 3 literal E de la Ley 1266 del 2008 que elevó como categorías de indagación los datos privados, semi-privados, públicos y sensibles.

A su parecer la intensión de SEGUROS COLMENA, es que se acceda a una póliza inexistente, y con determinar que se están cometiendo anomalías respecto de la imposición de pagos en los usuarios sin su debida autorización. Finalizó que los documentos solicitados no son sujetos de limitación por privacidad o intimidad; y en el caso en particular tienen por fin: ***“(...) iniciar las respectivas acciones penales y civiles, pues es necesario el documento.”***¹ (Negrillas fuera de texto).

II. PETICIONES

Del contenido de la demanda se concluyó, que lo pretendido por la parte accionante es que se tutele su Derecho Fundamental de Petición, y que en consecuencia, se le ordene a las accionadas, suspender los actos perturbatorios de la garantía constitucional y procedan a resolver de fondo el petitorio de fecha 25 de agosto de 2023, acreditando ante el Juzgado los documentos de cumplimiento de la actuación.

III. ACTUACIÓN PROCESAL

Una vez recibida por reparto virtual según acta N° 5828 del 13 de octubre de 2023, este Despacho mediante auto de la misma fecha, admitió la acción de tutela impetrada por el señor **HELVER FERNANDO SÁNCHEZ SUAREZ**, actuando en calidad de Presidente y representante legal de **SOLUCIONES HK S.A.S**, y ordeno correr traslado de la demanda a la ASEGURADORA COLMENA SEGUROS y a la ELECTRIFICADORA DE SANTANDER ESSA, por la presunta vulneración al Derecho primario de Petición.

IV. ARGUMENTOS JURÍDICOS Y FÁCTICOS DE LA ENTIDAD ACCIONADA

ASEGURADORA COLMENA SEGUROS

Mediante correo electrónico del 18 Octubre de 2023, la Dra. **KAREN BERMÚDEZ HURTADO** en su calidad de Apoderada General, expuso que a la fecha de la respuesta, no tenían conocimiento del Derecho de Petición impetrado por el actor, pese a esto adujo que emitió contestación al escrito de fecha 25 de agosto de los corrientes, con ocasión de los soportes obrantes en la acción de amparo, por lo que solicitó se de aplicación a la figura jurídica de la carencia actual del objeto por hecho superado

¹ Ver Archivo 30 del expediente digital.



ELECTRIFICADORA DE SANTANDER ESSA

Mediante escrito radicado el pasado 19 de octubre del año en curso, el Dr. **NELSON RICARDO GONZÁLEZ TÉLLEZ**, identificado con Cédula de Ciudadanía número 91´498.908 expedida en Bucaramanga (Stder), en representación de la accionada, expuso que revisados los sistemas de recepción no se evidenció radicación de Derecho de Petición de fecha 25 de agosto de 2023 por parte del actor. Por otro lado, frente a las reclamaciones radicadas bajo los números No. 20230320039337 del 18/07/2023, 20230320039599 y 20230320039616 del 19/07/2023, adujo que se le informó al accionante que las mismas no se refieren a la prestación del servicio de energía, por lo que no es de su resorte emitir respuesta alguna.

Aunado a ello, adujo que se le expuso al actor que, por parte de Colmena Seguros S.A, se le han venido aplicando ajustes a la facturación en los siguientes terminos: *“(...) de la cuenta No. 1592362, en donde, le fueron caducados los diferidos y se aplicó descuento de fecha 28 de noviembre de 2022 por valor de -\$811.420, en fecha del 09 de marzo de 2023 por valor de -\$97.930 y 14 de agosto de 2023 por valor de -\$55.960, confirmando así, que a la fecha no presenta saldos pendientes por este concepto.”*

Por otro último, expuso que la acción de amparo únicamente es procedente ante la ausencia de otro tipo de mecanismos adjetivos, o cuando existiendo, el accionante se encuentre frente a una condición de perjuicio irremediable, que tornaría oportuno el estudio tutelar, presupuesto que no se sule en el caso de marras, requiriendo se deniegue lo pretendido en el escrito genitor.

Como sustento material probatorio anexo.

- Certificado de existencia y representación legal de la **ELECTRIFICADORA DE SANTANDER ESSA**.
- Estado de queja o reclamo Nro. 20230320039337.
- Estado de queja o reclamo Nro. 20230320039599.
- Radicación derecho de petición por parte de HK SOLUCIONES frente a la ELECTRIFICADORA DE SANTANDER, de fecha 18 de julio de 2023
- Respuesta derecho de petición de fecha 31 de julio de 2023, al petitorio radicado el día 18 del mismo mes y año.
- Reporte de envío de correo electrónico de fecha 31 de julio de 2023.
- Traslado de remisión por competencia del derecho de petición, remitido por parte la ELECTRIFICADORA DE SANTANDER ESSA, direccionado a la ASEGURADORA COLMENA SEGUROS.
- Acta remisión Planilla
- Reporte de envío de correo electrónico de fecha 25 de julio de 2023.
- Recurso de reposición y en subsidio de apelación interpuesto por parte de HK SOLUCIONES.
- Oficio de fecha 25 de agosto de 2023, contentivo de respuesta al recurso interpuesto por HK SOLUCIONES.

V. CONSIDERACIONES

A. PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN

De acuerdo con el art. 86 de la Constitución Nacional, el objetivo fundamental de la Acción de Tutela no es otro que la protección efectiva de los Derechos Constitucionales fundamentales cuando los mismos se han visto vulnerados, o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente señalados por la Ley.



La Carta Política de 1991 consagró importantes garantías constitucionales y mecanismos para hacerlas efectivas, entre los cuales se encuentra la Acción de Tutela (Art. 86) diseñada con el objeto de proteger en forma inmediata los derechos fundamentales.

Así concebida, la acción de tutela es un derecho preferencial que se concreta en una vía judicial, a través de la cual las personas naturales o jurídicas tienen la facultad de exigir ante cualquier Juez de la República, en todo momento y lugar la protección inmediata de los derechos fundamentales cuando han sido vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o por sujetos particulares en casos excepcionales.

Pero no obstante, ese carácter instrumental de justicia de tutela, no debe emplearse dada la informalidad y brevedad de los términos procesales a ella aplicables, para que los ciudadanos sometan a consideración por esta vía todo tipo de inquietudes y conflictos, cuando al tenor del Art. 6 del Decreto 2591 de 1991 la acción es de naturaleza subsidiaria, es decir, procede tan solo cuando el titular del derecho violado o amenazado no cuente con otro medio judicial de defensa, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. Así se ha pronunciado la Corte:

“(...) En otros términos, 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, ni para otorgar a los litigantes la opción de rescatar pleitos perdidos, sino que tiene el propósito claro y definido, estricto y específico, que el propio artículo 86 de la Constitución indica, que no es otro diferente al de brindar a la persona protección inmediata y subsidiaria para asegurarle el respeto efectivo de los derechos fundamentales que la carta le reconoce.” (Gaceta Constitucional, Sentencia T-001, Abril 3 de 1992, página 167).

B. COMPETENCIA

El artículo 86 de la Constitución Política dispone que a través de la acción de tutela, toda persona pueda reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares.

La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo y procederá sólo en la medida en que el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que la tutela sea utilizada como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Es así como la acción de tutela se encuentra reglamentada en los Decretos Legislativos 2591 de 1.991 y 306 de 1.992, así como por el Auto 124 de 2009, por lo que de acuerdo a esta reglamentación se dio trámite a la presente.

C. LEGITIMACIÓN DE LAS PARTES INTERVINIENTES

El señor **HELVER FERNANDO SÁNCHEZ SUAREZ**, actuando en calidad de Presidente y representante legal de **SOLUCIONES HK S.A.S**, se encuentra legitimado por activa en atención que instauró acción de tutela en contra de la **ASEGURADORA COLMENA SEGUROS** y **LA ELECTRIFICADORA DE SANTANDER ESSA**, por la presunta vulneración del su Derecho Fundamental de Petición.

A la par, refulge la legitimidad por pasiva de la **ASEGURADORA COLMENA SEGUROS** y **LA ELECTRIFICADORA DE SANTANDER ESSA**, como entidades directamente accionadas, de los cuales se reprocha la vulneración del Derecho Fundamental en cuestión.



D. PROBLEMA JURÍDICO

Se centra en establecer, si la **ASEGURADORA COLMENA SEGUROS** y/o **LA ELECTRIFICADORA DE SANTANDER ESSA**, conculcaron o no la garantía primaria de Petición del extremo activo, con ocasión de la presunta falta de respuesta conforme el núcleo esencial del derecho invocado, al escrito radicado el pasado 25 de agosto de 2023, tendiente a la recolección de información sobre una póliza de seguros, o en su defecto acceder a una serie de documentos; y si en el sub judice se presenta el fenómeno jurídico del hecho superado.

E. ASPECTO JURÍDICO CONSTITUCIONAL A CONSIDERAR

DERECHO DE PETICIÓN

Para abordar el problema jurídico trazado, es indispensable inicialmente traer a colación los planteamientos que sobre el Derecho Fundamental de Petición ha esbozado suficientemente la Corte Constitucional²; veamos:

“El derecho de petición y sus elementos estructurales

14. El derecho de petición está incorporado en el artículo 23 de la Constitución Colombiana de 1991, como aquel que permite “presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. Además, la disposición indica que el Legislador es quien puede reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Este derecho ha sido históricamente consagrado en diversos textos normativos³ y, según lo ha reconocido esta Corporación, es una pieza fundamental en el engranaje de nuestro Estado Social de Derecho⁴. Recientemente la Ley Estatutaria 1755 de 2015 reguló su estructura general y principios. A su vez, está consagrado expresamente en el artículo 24 de la Declaración Americana de los Derechos y Derechos del Hombre, en los mismos términos que en el texto constitucional.

Según abundante jurisprudencia de este Tribunal⁵, el derecho de petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, y a través de éste se puede acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, el derecho de petición tiene un carácter instrumental en tanto a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros.

² Sentencia C-007-17 M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado

³ En la sentencia C-951 de 2014, M. P. Martha Victoria Sáchica Méndez, se hizo especial referencia a la consagración de este derecho a través de diversos texto normativos, así: “El derecho de petición, objeto de regulación por el proyecto de ley estatutaria bajo control, es un derecho constitucional fundamental cuyo origen se remonta al Bill of Rights aprobado en 1689, catálogo de derechos dentro del cual en el artículo 5º se incorporó el derecho de los súbditos de presentar peticiones ante el rey de Inglaterra. Las primeras constituciones en reconocer este derecho fundamental fueron la de Francia de 1791 y de manera simultánea, la Constitución de los Estados Unidos de América a través de la primera enmienda constitucional efectuada en 1791. // En Colombia, la primera expresión normativa del derecho de petición la encontramos en el artículo 56 la Constitución federal de 1858 (Confederación Granadina), al consagrar: “El derecho de obtener pronta resolución en las peticiones que por escrito dirijan a las corporaciones, autoridades o funcionarios públicos, sobre cualquier asunto de interés general o particular”. Esta disposición fue reproducida en los mismos términos en el catálogo de derechos individuales contemplados en el artículo 15 de la Constitución de 1863 (Estados Unidos de Colombia). Finalmente, el artículo 45 de la Constitución Política de 1886 dispuso que “ Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, ya sea por motivos de interés general, ya de interés particular, y el de obtener pronta resolución.” Esta disposición fue objeto de desarrollo legal por virtud del artículo 334 de la Ley 4ª de 1913, del Decreto 2733 de 1959, el Decreto 01 de 1984 y la Ley 57 de 1985.”

⁴ Esta Corte, en sentencia T-012 de 1992, M. P. José Gregorio Hernández Galindo, indicó que: “Se trata de uno de los derechos fundamentales cuya efectividad resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio a la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas (artículo 20. Constitución Política).”

⁵ Cfr., entre muchas otras, las sentencias T-012 de 1992 M. P. José Gregorio Hernández Galindo; T-377 de 2000 M. P. Alejandro Martínez Caballero; T-1160A de 2001 M. P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-191 de 2002 M. P. Jaime Córdoba Triviño; T-173 de 2013 M. P. Jorge Iván Palacio Palacio; T-211 de 2014 M. P. Luis Guillermo Guerrero Pérez; C-951 de 2014 M. P. Martha Victoria Sáchica Méndez; y T-332 de 2015 M. P. Alberto Rojas Ríos.



15. Así mismo, la Corte ha señalado que su núcleo esencial reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.

Según se estableció en las sentencias C-818 de 2011⁶ y C-951 de 2014⁷, los referidos elementos del núcleo esencial del derecho de petición pueden describirse de la siguiente manera:

(i) La pronta resolución constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general⁸, 15 días hábiles. Para este Tribunal es claro que el referido lapso es un límite máximo para la respuesta y que, en todo caso, la petición puede ser solucionada con anterioridad al vencimiento de dicho interregno⁹. Mientras ese plazo no expire el derecho no se verá afectado y no habrá lugar al uso de la acción de tutela¹⁰.

(ii) La respuesta de fondo hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas. Según esta Corte¹¹, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) claridad, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) precisión, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas; c) congruencia, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado; y por último, d) consecuencia en relación con el trámite dentro del cual la solicitud es presentada, “de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”¹².

Ahora bien, este Tribunal ha aclarado que la resolución de la solicitud no implica otorgar lo pedido por el interesado, en tanto, existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido. En efecto, la sentencia C-510 de 2004¹³ indicó que “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el

⁶ M. P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Por medio de la cual se declaró la inexequibilidad de los artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, debido al incumplimiento de la reserva de ley estatutaria.

⁷ M. P. Martha Victoria SÁCHICA Méndez. Por medio de la cual se revisó el proyecto de ley estatutaria sobre derecho de petición.

⁸ Existen algunas excepciones a la regla general. Así por ejemplo en materia pensional los mismos varían. En efecto: “En materia de pensiones, esta Corporación fijó plazos distintos a la regla general de respuesta de las peticiones. Ello sucedió, porque CAJANAL tenía que responder asuntos de gran complejidad y se encontraba en una crisis institucional que le imposibilitaba dar respuesta rápida a las solicitudes pensionales. En la Sentencia SU-975 de 2003, la Corte Constitucional unificó su jurisprudencia, señalando los términos que tiene la administración para dar respuesta a los derechos de petición sobre pensiones, así: “(i) 15 días hábiles para todas las solicitudes en materia pensional –incluidas las de reajuste– en cualquiera de las siguientes hipótesis: a) que el interesado haya solicitado información sobre el trámite o los procedimientos relativos a la pensión; b) que la autoridad pública requiera para resolver sobre una petición de reconocimiento, reliquidación o reajuste un término mayor a los 15 días, situación de la cual deberá informar al interesado señalándole lo que necesita para resolver, en qué momento responderá de fondo a la petición y por qué no le es posible contestar antes; c) que se haya interpuesto un recurso contra la decisión dentro del trámite administrativo. (ii) 4 meses calendario para dar respuesta de fondo a las solicitudes en materia pensional, contados a partir de la presentación de la petición, con fundamento en la aplicación analógica del artículo 19 del Decreto 656 de 1994 a los casos de peticiones elevadas a Cajanal; (iii) 6 meses para adoptar todas las medidas necesarias tendientes al reconocimiento y pago efectivo de las mesadas pensionales, ello a partir de la vigencia de la Ley 700 de 2001. Cualquier desconocimiento injustificado de dichos plazos legales, en cualquiera de las hipótesis señaladas, acarrea la vulneración del derecho fundamental de petición. Además, el incumplimiento de los plazos de 4 y 6 meses, respectivamente, amenazan la vulneración del derecho a la seguridad social”. C-951 de 2014.

⁹ Sentencia T-814 de 2005 M.P. Jaime Araujo Rentería y T-101 de 2014 M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

¹⁰ Ver sentencias T-481 de 1992, T-997 de 1999, T- 377 de 2000, T-1160A de 2001, T-220 de 1994, T-628 de 2002, T-669 de 2003. Sobre el momento en que una entidad entra en mora para dar una respuesta de fondo pueden consultarse las sentencias T- 467 de 1995, T-414 de 1995 y T-948 de 2003.

¹¹ Sentencias T-610 de 2008 M. P. Rodrigo Escobar Gil y T-814 de 2012 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

¹² Sentencia T-610 de 2008 M. P. Rodrigo Escobar Gil.

¹³ Sentencia C-510 de 2004, M. P. Álvaro Tafur Galvis.



reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado ante la administración para la adjudicación de un baldío, el registro de una marca, o el pago de una obligación a cargo de la administración”. Así, el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.

(iii) La notificación de la decisión atiende a la necesidad de poner al ciudadano en conocimiento de la decisión proferida por las autoridades, ya que lo contrario, implicaría la desprotección del derecho de petición¹⁴. La notificación en estos casos, se traduce en la posibilidad de impugnar la respuesta correspondiente. Frente a este elemento del núcleo esencial de la petición, esta Corte ha explicado que es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado.”¹⁵.

VI. CASO EN CONCRETO

Como punto de partida de nuestro análisis constitucional, hemos de indicar que el señor **HELVER FERNANDO SÁNCHEZ SUAREZ**, en calidad de Presidente y representante legal de **SOLUCIONES HK S.A.S**, instauró acción de tutela en contra de la **ASEGURADORA COLMENA SEGUROS** y **LA ELECTRIFICADORA DE SANTANDER ESSA**, en búsqueda del amparo de juez Constitucional de su garantía primaria de Petición, argumentando que no ha recibido contestación por parte de los accionados a los escritos de fecha 25 de agosto de 2023, direccionados a obtener la devolución de un monto de dinero originado del pago de una póliza cargada sobre la cuenta de energía Nro. 1592362, la cual se encuentra bajo radicado 10201689. De manera subsidiaria y en caso sea negativa la respuesta se remita copia de una serie de documentación tales como:

“Copia de la póliza junto con todos sus anexos. (...) Identificación plena de quien suscribió la póliza. (...) Copia de los documentos que allegó quien gestionó la póliza. (...) Copia o constancia de la verificación de información de adquisición de la póliza al titular de la cuenta 1592362. (...) Identificación del corredor de seguros o funcionario de SEGUROS COLMENA que expidió la póliza. (...) Se me informe si esta misma situación de cobro del denominado “ESSA en casa” de este mismo modo se ha llevado con otros usuarios de ser así regalarme la relación de los usuarios que han sido víctimas de este cobro.”.

De esta manera, se extrae que lo pretendido por el accionante, es que se ampare su Derecho Fundamental de Petición, y en consecuencia, se ordene a las accionadas, emitir una respuesta de fondo, clara y precisa a lo solicitado mediante escritos de fecha 25 de agosto del año en curso. Considerándose que al no expresarse pronunciamiento alguno o que el mismo no sea de fondo, claro, preciso y debidamente notificado, se estaría vulnerando ésta garantía primaria.

En su participación en el contradictorio, la **ELECTRIFICADORA DE SANTANDER ESSA**, expuso que no tuvo conocimiento del escrito de fecha 25 de agosto del año en curso. Por otro lado, que lo pretendido no tiene injerencia sobre la prestación del servicio de energía eléctrica, por lo que no es competente para resolver lo solicitado por el libelista. Por último que en atención a memoriales anteriores, se corrió traslado de los mismos ante la **ASEGURADORA COLMENA SEGUROS**, en aras que se emitirá contestación de fondo en el marco de su funcionalidad.¹⁶

La **ASEGURADORA COLMENA SEGUROS**, argumentó en su participación adjetiva haber resuelto de fondo el petitorio presentado por el actor mediante comunicación de fecha 18 de octubre de 2023, por lo que peticiono se de aplicación a la figura jurídica del hecho

¹⁴ Ver las sentencias T-259 de 2004 M.P. Clara Inés Vargas Hernández y T-814 de 2005 M.P. Jaime Araujo Rentería, entre otras.

¹⁵ Sentencia T-149 de 2013 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

¹⁶ Ver archivo 24 del expediente digital.



superado. Sobre esto último, el señor **HELVER FERNANDO SÁNCHEZ SUAREZ** en comunicación posterior adujo que se le impuso una limitante al acceso a la información bajo el presupuesto de intimidad, cuando lo pretendido no ostenta estas calidades, que estos soportes tienen por fin acudir ante la jurisdicción civil o penal como sustento material.

De lo anterior, se deviene la necesidad de abordar el juicio constitucional desde dos (2) situaciones fácticas separadas, donde cada una de ellas y de manera autónoma, pudo presentar una vulneración a la esfera primaria invocada por el extremo activo, que si bien es cierto pueden tener similitudes, son jurídicamente disímiles, originadas desde los escritos direccionados a las entidades llamadas, una de estas la **ELECTRIFICADORA DE SANTANDER ESSA** y por otro lado la **ASEGURADORA COLMENA SEGUROS**.

De lo anterior, como primera medida se tiene que el Derecho de Petición se encuentra previsto en la Ley 1755 de 2015 (Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo), señalándose en el artículo 14 el término en que deben ser resueltas, esto en el marco del factor de temporalidad que puede llegar a ameritar, elevar contestación de fondo a determinado caso de análisis:

“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. 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 (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. 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.”

ANÁLISIS RESPECTO DEL DERECHO DE PETICIÓN REMITIDO ANTE LA ELECTRIFICADORA DE SANTANDER ESSA,

Así las cosas, se encuentra debidamente soportada la existencia de un escrito petitorio de fecha 25 de agosto de 2023, suscrito por parte del señor **HELVER FERNANDO SÁNCHEZ SUAREZ** en su calidad de representante de legal **SOLUCIONES HK S.A.S**, del que obra constancia de remisión visible en archivo 05 del expediente digital, a los correos electrónicos ESSA@essa.com.co, notificaciones.essa@essa.com.co y conexiones@essa.com.co. De estos, la primera de ellas fue la misma dirección utilizada en la radicación de escrito el pasado 19 de julio hogaño presentado por el actor, el cual fue debidamente atendido conforme se evidencia en comunicación del día 25 del mismo mes y año.

Valoradas así estas premisas adjetivas acolladas, encuentra este Despacho que si existe un escrito de fecha 25 de agosto de 2023, el cual a la fecha no ha sido resuelto por la accionada, toda vez que las actuaciones desplegadas por parte de la **ELECTRIFICADORA DE SANTANDER ESSA**, y anexas a la respuesta, se originaron en virtud del petitorio de fecha 19 de julio del año en curso; sin embargo, no se evidencia que el escrito que dio origen a la presente acción de amparo, hubiere sido atendido en debida forma.

Ahora bien, este Juzgado no desconoce que la accionada en su contestación expuso que *“En atención a la acción de tutela, se procedió a realizar la consulta en el sistema de información comercial de ESSA, constatando que la cuenta no registra derechos de petición o reclamaciones del día 25/08/2023.”*; sin embargo, del soporte anexo a la acción de amparo



y visible en archivo 05 del expediente digital, se encuentra que el escrito petitorio de fecha 25 de agosto de los corrientes, fue remitido entre otros a la dirección de E-MAIL, ESSA@essa.com.co, la cual se encuentra publicada en la página web de **ELECTRIFICADORA DE SANTANDER ESSA** como mecanismo de recepción de PQRs; por lo que no es de recibo el argumento enarbolado por parte de la accionada.

Bajo lo anterior, se concluye que si bien es cierto, ambas peticiones, la del 19 de julio y la del 25 de agosto de 2023, fueron debidamente direccionadas al correo electrónico dispuesto por la **ELECTRIFICADORA DE SANTANDER ESSA** para la atención de peticiones, quejas y reclamos, la primera de ellas fue atendida en debida forma según consta en oficios 20230330062791 del 31 de julio de 2023 y 20230330069396 25 de agosto de 2023. Pese a esto, no obra manifestación alguna respecto de la segunda de estas. Que si bien es cierto pueden estar direccionadas a obtener una respuesta de carácter similar, son autónomas, por lo que deben ser acatadas en su individualidad, esto el marco de lo dispuesto en el Art. 19 de la Ley 1755 de 2015.

Conforme lo anterior, concluye este Despacho que la solicitud radicada el pasado 25 de agosto de 2023, no fue respondida por parte de la **ELECTRIFICADORA DE SANTANDER ESSA**, durante el trámite procesal implícito en la Ley 1755 del 2015, el cual venció el pasado 15 de septiembre del año en curso, siendo radicada la acción de tutela hasta el 13 de octubre inmediatamente anterior, sin que a la fecha se hubiere presentado soporte alguno que permita concluir que el escrito radicado por parte del señor **HELVER FERNANDO SÁNCHEZ SUAREZ** en su calidad de representante de legal **SOLUCIONES HK S.A.S**, hubiere sido resuelto de fondo, de manera clara, precisa y debidamente notificada, sin perjuicio de que la misma sea en sentido positivo o negativo a los intereses del peticionario, como bien lo ha afirmado la Jurisprudencia Constitucional.

Atendiendo este presupuesto, se amparará la garantía invocada por la parte accionante, y en consecuencia, se le ordenará a la **ELECTRIFICADORA DE SANTANDER ESSA** para que, dentro del ámbito de sus COMPETENCIAS y CONCURRENCIAS, si aún no lo han hecho, en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de la presente providencia, proceda a responder el petitorio presentado por el actor el pasado 25 de agosto de 2023, sin perjuicio que la misma se resuelva en sentido positivo o negativo, atendiendo el núcleo fáctico de resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente a lo solicitado, así como ser debidamente notificado; dejando claridad que en el supuesto de hecho que la solicitud sea entendida como reiterativa, se podrá dar aplicación a lo dispuesto en el Art. 19 de la Ley 1755 del 2015.

ANALISIS DEL DERECHO DE PETICIÓN REMITIDO ANTE LA ASEGURADORA COLMENA SEGUROS

Se encuentra debidamente probada la existencia de un escrito petitorio de fecha 25 de agosto de 2023, suscrito por parte del señor **HELVER FERNANDO SÁNCHEZ SUAREZ** en su calidad de representante de legal **SOLUCIONES HK S.A.S**, direccionado a la **ASEGURADORA COLMENA SEGUROS**, el cual dio origen a la interposición del presente trámite procesal, afirmando que dicho requerimiento a la fecha no le había sido resuelto, viendo menoscabado sus intereses y el Derecho Fundamental de Petición, acudiendo a éste instrumento sumario de orden superior, con el fin de que se le dé contestación.

Sobre este, si bien es cierto, en primera medida la accionada adujo no haberlo recibido en sus cuentas electrónicas el escrito, si fue respondido mediante oficio de fecha 18 de octubre de 2023 esto es durante transcurso adjetivo y direccionado al correo helcomino@hotmail.com, expuesto por la parte activa tanto en el petitorio como en el presente trámite tutelar, tal como se soporta en archivo 14 del expediente digital.

Es de resaltar como en la citada respuesta en primera medida se deniega la petición presentada por el actor, en los siguientes términos *“Al respecto le indicamos que Colmena*



Seguros, en cumplimiento a lo estipulado en los preceptos constitucionales, del Decreto 1377 de 2013, Ley 1581 de 2012 (Ley de Habeas Data) y nuestra Política de Protección de Datos Personales, **considera que no es procedente acceder a su petición, toda vez que usted funge como un tercero no autorizado.**” Resaltado fuera de texto. Agotándose de esta manera el primer aspecto del abordaje y frente a la solicitud subsidiaria, acude al manifestar que la copia de los documentos pretendidos, se encuentran sujetas al marco normativo implícito en el Decreto 1377 de 2013, la Ley 1581 de 2012 (Ley de Habeas Data, por lo que esta información no puede ser suministrada.

Frente a este presupuesto el **HELVER FERNANDO SÁNCHEZ SUAREZ** en su calidad de representante de legal **SOLUCIONES HK S.A.S**, en intervención posterior indicó que los datos requeridos no son sujetos de reserva legal y más aún, su intención de consecución es: *“para iniciar las respectivas acciones penales y civiles, pues es necesario el documento.”*, Negrillas fuera de texto.

De lo anterior, y conforme a la H. Corte Constitucional y el aspecto jurídico constitucional que se planteó como hermenéutica jurídica a desarrollar en el presente asunto¹⁷, *“una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, **sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario**¹⁸; **es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea**¹⁹ (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta²⁰”*. (Negrilla y subraya fuera del texto).

De esta manera, y con base en lo hasta aquí esbozado, es claro para este Fallador que la solicitud del libelista, fue atendida durante el trámite procesal, esto en el entendido que la respuesta al Derecho de Petición, ya cuenta con la manifestación clara, expresa y de fondo por parte de **ASEGURADORA COLMENA SEGUROS**, donde se le expuso la negativa ante el primer presupuesto y manifestó la imposibilidad de entregar los documentos aduciendo reservas de carácter legal y constitucional. Por otro lado, frente al argumento expuesto por el accionante, en razón que su intención es la de activar el aparato jurisdiccional en materia civil y/o penal en asuntos que se derivan del objeto de las peticiones incoadas, el legislador ha dispuesto mecanismos adjetivos pertinentes, en aras del recaudo de elementos materiales con base en la negativa de su entrega, tales como el expuesto en materia penal en el Art. 244 del CPP *“Búsqueda selectiva en bases de datos”*; así como, si la intención del actor, es acudir ante la jurisdicción Civil, cuenta en su haber con herramientas adjetivas tales como la desarrollada en el Art. 173 del C.G.P. figura jurídica que soportó juicio de constitucionalidad mediante la Sentencia C-651 del 2014.

Teniendo en cuenta lo precedente, ha de considerarse que la Corte Constitucional mediante la sentencia SU-225 de dos mil trece (2013), estableció que la carencia actual de objeto por hecho superado se configura cuando, entre el momento de la interposición de la Acción de Tutela y el momento del fallo, se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo. En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna.

Así mismo la jurisprudencia²¹ del máximo Organismo de cierre Constitucional sobre el tema planteado, ha sostenido que

“(…) 27. Esta Corporación ha considerado que la decisión del juez de tutela carece de objeto cuando al momento de proferirla, se encuentra que la acción u omisión que dio origen a la solicitud de amparo, ha cesado, pues desaparece toda posibilidad de amenaza o vulneración a los derechos fundamentales. En este sentido, cuando hay carencia de

¹⁷ T-149 de 2013, M.P. Dr. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

¹⁸ T-1160 A de 2001, T-581 de 2003

¹⁹ T-220 de 1994

²⁰ Corte Constitucional. Sentencia T-609 de 2003

²¹ Sentencia T-098 de 2016 (M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado).



objeto la protección a través de la tutela pierde sentido y, en consecuencia, el juez de tutela queda imposibilitado para emitir alguna orden dirigida a proteger el derecho fundamental invocado.^[52]²²

En primer lugar, se entiende por hecho superado la situación que se presenta cuando, durante el trámite de la acción de tutela o de su revisión eventual ante la Corte Constitucional, sobreviene la ocurrencia de hechos que demuestran que las circunstancias existentes al momento de interponer la acción se transformaron y por lo tanto la parte accionante ha perdido el interés sobre la satisfacción de su pretensión o ésta no puede obtenerse, pues la situación en principio informada a través de la tutela, ha cesado.^[53]²³ (...).”

De esta manera, de las pruebas aportadas al plenario se encuentra que durante el trámite procesal se emitió respuesta de fondo, a lo pretendido por el actor por parte de la **ASEGURADORA COLMENA SEGUROS**, quien mediante oficio de fecha 25 de agosto de 2023 respondió de manera negativa lo requerido, tal como se evidencia en oficio de fecha 18 de octubre del año en curso, éste direccionado al correo electrónico dispuesto para fines de notificación. Sin embargo, esto ocurrió con posterioridad a la interposición de la acción de tutela, conjurándose de esta manera el fenómeno jurídico del hecho superado. Por otro lado, el señor **HELVER FERNANDO SÁNCHEZ SUAREZ**, en su calidad de representante de legal **SOLUCIONES HK S.A.S**, cuenta en su haber con herramientas de carácter ordinario para acceder a la información que pretenden como sustento en aras de acudir, ya sea ante la jurisdicción penal y/o civil, tal como fue acolado en párrafos anteriores, por lo que la materialidad del Derecho de Petición como mecanismo de acceso a la información se encuentra soportado. Por ultimo no se acreditó en debida forma que exista un perjuicio irremediable sobre la esfera primaria que amerite una actuación disímil por parte del Juez de tutela.

Así las cosas, el amparo constitucional respecto del asunto considerado en este acápite, no está llamado a prosperar y se deberá declarar su improcedencia por carencia actual de objeto por el hecho superado; así mismo, se dispondrá además lo consecuente con la notificación del fallo y su envío a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que el fallo no sea impugnado. Así como se reconocerá personería para actuar dentro del presente amparo, al doctor **NELSON RICARDO GONZALEZ TELLEZ**, identificado con Cédula de Ciudadanía número 91 489.908 expedida en Bucaramanga y Tarjeta Profesional número 153.323 del C.S de la J, como apoderado de ESSA.

RESUELVE

PRIMERO. TUTELAR la Garantía Primaria de Petición del señor **HELVER FERNANDO SÁNCHEZ SUAREZ**, identificado con la Cédula de Ciudadanía número 91 073.855 expedida en San Gil, actuando en calidad de Presidente y representante legal de **SOLUCIONES HK S.A.S** identificada con Nit 900751310 - 5, en la acción de tutela promovida en contra de la **ELECTRIFICADORA DE SANTANDER ESSA**, en los términos y por las razones previstas en el presente proveído.

SEGUNDO. ORDENAR al REPRESENTANTE LEGAL de la **ELECTRIFICADORA DE SANTANDER ESSA** o quien haga sus veces, que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de la presente providencia, si no lo hubiere hecho, responda conforme el núcleo esencial, el Derecho de Petición impetrado por el señor **HELVER FERNANDO SÁNCHEZ SUAREZ**, identificado con la Cédula de Ciudadanía número

²² [52] Sobre el particular se pueden ver, entre otras, las sentencias T-1100 de 2004, T-093 de 2005, T-137 de 2005, T-753 de 2005, T-760 de 2005, T-780 de 2005, T-096 de 2006, T-442 de 2006, y T-431 de 2007.

²³ [53] Sentencia T-1130 de 2008 (M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra) y T-170 de 2009 (M.P. Humberto Sierra Porto).



91´073.855 expedida en San Gil, actuando en calidad de Presidente y representante legal de **SOLUCIONES HK S.A.S** identificada con Nit 900751310 – 5, radicado el pasado 25 de agosto de 2023, atendiendo el núcleo esencial de resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente a lo solicitado, así como ser debidamente notificado, sin perjuicio que la respuesta sea en sentido positivo o negativo a los intereses del peticionario conforme la Jurisprudencia Constitucional Colombiana.

TERCERO. DECLARAR LA IMPROCEDENCIA, de la acción de tutela instaurada por el señor **HELVER FERNANDO SÁNCHEZ SUAREZ**, identificado con la Cédula de Ciudadanía número 91´073.855 expedida en San Gil, actuando en calidad de Presidente y representante legal de **SOLUCIONES HK S.A.S** identificada con Nit 900751310 – 5, presentada en contra de la **ASEGURADORA COLMENA SEGUROS**, por CARENCIA ACTUAL DE OBJETO por el HECHO SUPERADO respecto del Derecho de Petición, en los términos y por las razones previstas en la parte motiva del presente proveído.

CUARTO. NOTIFÍQUESE esta providencia a todos los interesados en la forma prevista en los artículos 30 del Decreto 2591 de 1991 y 5 del Decreto 306 de 1992.

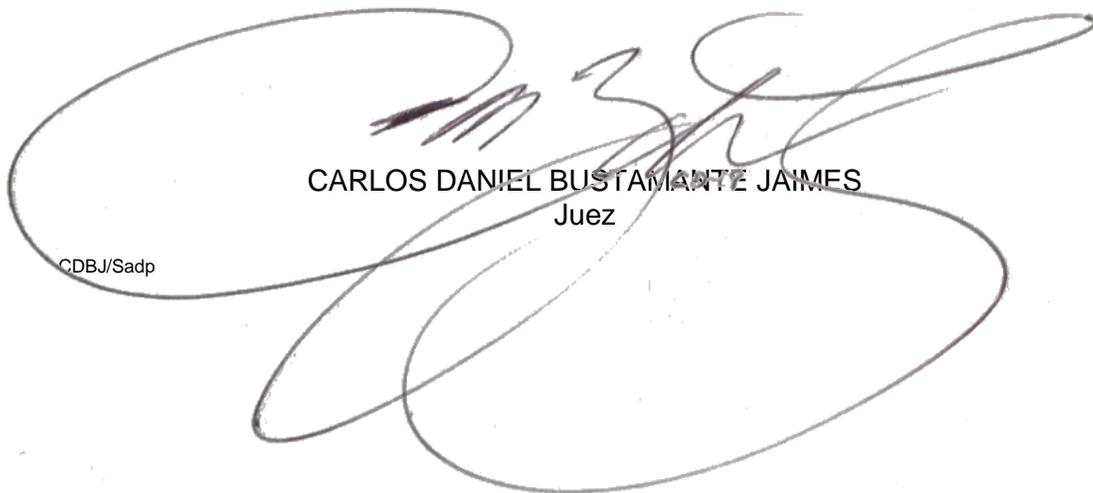
QUINTO. Contra este fallo procede la IMPUGNACIÓN presentada dentro de los tres días siguientes a su notificación.

SEXTO. A costa de la parte interesada expídase fotocopias auténticas de la presente sentencia, de así requerirlo.

SEPTIMO. Si no fuere impugnada y en los términos dispuestos por el máximo órgano Constitucional, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, como lo ordena el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

OCTAVO. EXCLUIDA DE REVISIÓN, previas las anotaciones de rigor, ARCHÍVENSE las diligencias.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



CARLOS DANIEL BUSTAMANTE JAIMES
Juez

CDBJ/Sadp