



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCIÓN
DE SENTENCIAS DE CALI**

SENTENCIA DE TUTELA No. 95

Santiago de Cali, 8 de mayo de 2023

REFERENCIA: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: KAREN LISSE PALACIOS MINOTA
ACCIONADO: LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS
RADICACIÓN: 009-2023-00091-00

Proveer acerca de la acción de tutela instaurada por KAREN LISSE PALACIOS MINOTA contra LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS, por la presunta vulneración al derecho fundamental de petición.

II.- ANTECEDENTES

La parte accionante manifiesta en los hechos lo siguiente:

1. Que el día 20 de mayo de 2022, a través del Dr. Cristian Rodallega garces, radique en nombre de mi hijo **ÁNGEL NEYMAR BECERRA PALACIOS**, reclamación por los hechos ocurridos el 19 de junio 2020 y se solicitar afectar el seguro obligatorio de accidente de tránsito – soat del vehículo de placa UBP-238, en el que falleció el señor JEFFERSON BECERRA PERLAZA (Q,E,P,D) Padre de mi hijo.
2. Desde que se radico la reclamación se realizaron todas las correcciones que la entidad solicito, desde nuevas declaraciones, actualización de poder, envió de cuenta bancaria, llenar autorización de pago. Bueno finalmente todas y cada unas de ellas.
3. Desde el mes de diciembre del 2022 estamos esperando que la previsora deje tanta dilación con el tramite y proceda con el pago, pero esta es la fecha que no lo han hecho.
4. Situación que vulnera los derechos fundamentales de mi hijo **ÁNGEL NEYMAR BECERRA PALACIOS**, quien sufre de una enfermedad con genita y debe mantener en tratamientos, desde que falleció su padre todos los gastos de sus tratamientos corren por mi cuenta. El poco dinero que se le pueda brindar por la indemnización sirve para poder aportárselo a sus gastos médicos.
5. Lo que exijo es que la previsora seguros, no dilate mas el tramite y proceda con el pago de lo que le corresponde a mi hijo. O que se pronuncie si no va pagar y explique los motivos de manera clara y concisa.
6. La reclamación se realizo sobre el SOAT POLIZA # 4038686, del siniestro # 38478-20-27-08 con numero de radicado # N802022136821 del vehículo No. UBP238 del Amparo y Gastos Funerarios.

Por lo que solicita:

1. De manera respetuosa le solicito señor juez, que Se ordenen a la **PREVISORA SEGUROS** En cabeza de la Gerente de Indemnizaciones SOAT, VIDA Y AP, la señora **SANDRA PATRICIA PEDROZA VELASCO** que no violente el derecho fundamental al debido proceso, y no al silencio positivo que configura hoy la entidad al no realizar el pago ni pronunciarse.
2. Ordenarle a **PREVISORA SEGUROS** En cabeza de la Gerente de Indemnizaciones SOAT, VIDA Y AP, la señora **SANDRA PATRICIA PEDROZA VELASCO**, para que el termino más prudente realice el pago de la indemnización o de una respuesta sin dilaciones.
3. De manera suicidaria le dé tramite a la presente acción de tutela con el fin que no se vulneren los derechos fundamentales antes invocados de mi hijo **ÁNGEL NEYMAR BECERRA PALACIOS**.

III. TRÁMITE PROCESAL

El Juzgado mediante el auto interlocutorio No. 1116 del 21 de abril de 2023, admitió la acción de tutela e informó a la entidad accionada LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS sobre el término de dos (02) días para que procediera a ejercer su derecho a la defensa conforme a los hechos expuestos en el libelo de la tutela.

Contestación de la parte accionada.

LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS, por medio de ALBERTO PULIDO RODRÍGUEZ en calidad de abogado, manifestó que:

FRENTE AL HECHO 1. Es cierto conforme a los sistemas de información de La Previsora S.A Compañía de Seguros.

FRENTE AL HECHO 2. Es cierto conforme a los sistemas de información de La Previsora S.A Compañía de Seguros.

FRENTE AL HECHO 3. Es parcialmente cierto, puesto que no se había podido realizar la etapa de verificación ya que la parte accionante no había aportado la totalidad de documentos necesarios para tal fin.

FRENTE AL HECHO 4. No me consta, además de ser un hecho ajeno a mi representada, la parte accionante no allega ninguna prueba que permita si quiera configurar un indicio de lo afirmado por él.

FRENTE AL HECHO 5. No me consta, en tanto corresponde a una petición y no a un hecho.

FRENTE AL HECHO 6. Es cierto conforme a los sistemas de información de La Previsora S.A Compañía de Seguros.

Me opongo a la prosperidad de la misma, consistente en tutelar el derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, pues téngase en cuenta señor Juez que La Previsora Compañía de Seguros, no le está vulnerando el derecho en mención al peticionario, como quiera que en el presente asunto se encuentra en la etapa de verificación y en la brevedad posible se le estará notificando la resulta del mismo.

Seguido, es pertinente señalar que la sola reclamación, no configura de por sí el derecho que se pretende a través de esta acción, resaltando que ante las reclamaciones que se presentan ante las aseguradoras, es necesario surtir un procedimiento de verificación de las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos que originaron el presunto accidente, así como las consecuencias de los mismos, para así de ser procedente dar lugar al pago de la indemnización que corresponda.

Por lo que, puede el despacho verificar, que la reclamación del peticionario ya se encuentra surtiendo el trámite que corresponde ante la aseguradora.

En conclusión, no se puede desconocer que el derecho de petición garantizado por nuestra Constitución Política y regulado más específicamente por la ley 1755 de 2015, no establece que a fin de garantizar este mismo derecho se tenga la obligación de dar respuesta positiva a las solicitudes presentadas, lo que si señala es el deber de dar pronta resolución completa y de fondo, presupuesto que la compañía cumplió, con la respuesta entregada a la parte accionante.

(...)

Teniendo en cuenta lo anterior, como ya se manifestó al despacho, LA PREVISORA COMPAÑÍA DE SEGUROS se encuentra realizando las gestiones necesarias para realizar la verificación de la manera más ágil y eficiente a fin de poder notificarle al accionante en la brevedad posible las resultados del mismo.

Por lo anterior solicita,

En esos términos dejo presentada la contestación a la acción de tutela que nos ocupa, reiterando al despacho la petición de que se declare la improcedencia de la acción bajo los fundamentos anteriormente expuestos,

IV.- CONSIDERACIONES

- 1.-** Este despacho es competente para asumir y definir el trámite constitucional iniciado por la accionante.
- 2.-** El problema jurídico que se somete a consideración del despacho estriba en determinar si existe o no vulneración del derecho fundamental de la parte accionante, a cargo de la parte accionada.
- 3.-** La acción de tutela ha sido concebida, como un procedimiento preferente y sumario para la protección efectiva e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular en los casos que determine la ley.

Así las cosas, la efectividad de la acción, reside en la posibilidad de que el juez si observa que en realidad existe la vulneración o la amenaza de derechos fundamentales de quien solicita protección, imparta una orden encaminada a la defensa actual de la garantía constitucional afectada.

V.- MARCO NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL

Como mecanismo de carácter constitucional, la acción de tutela está encaminada a la protección de los derechos fundamentales de la persona. No obstante, esta protección se hace extensiva a derechos económicos, sociales y culturales, o colectivos, cuando estos están en íntima conexión con derechos catalogados como fundamentales, de tal forma que su no amparo causaría la vulneración de aquellos.

1.- El derecho fundamental de petición

En relación con el sentido y alcance del derecho de petición, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha trazado algunas reglas básicas acerca de la procedencia y efectividad de esa garantía fundamental:

“El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares; el silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición; el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa; la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder y ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”¹

Como lo ha manifestado la Corte Constitucional, el derecho de petición es un derecho fundamental, cuya efectividad resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, 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 instituidas².

2.- Término establecido en la normatividad para contestar derecho de petición.

Frente a este punto, es importante resaltar que la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición determinó que:

¹ Sentencia T-511 de 2010

*“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”. (Resaltado propio).

Así las cosas, atendiendo a que el Derecho de petición es de carácter fundamental, la carencia de respuesta de fondo y **oportuna**, puede conllevar a la intervención del juez constitucional en virtud del ejercicio de la acción de tutela. En ese sentido, la respuesta deberá generarse dentro del término legal establecido y deberá notificarse en debida forma al peticionario.

Con los anteriores fundamentos legales y jurisprudenciales estudiados entra el Despacho a resolver el caso en concreto.

VI.- CASO CONCRETO

En el caso sometido a estudio se tiene que, la señora KAREN LISSE PALACIOS MINOTA, se encuentra realizando los trámites pertinentes en nombre de su hijo ÁNGEL NEYMAR BECERRA PALACIOS ante la entidad PREVISORA SEGUROS S.A., respecto a la reclamación de la póliza de seguro – SOAT del vehículo de placa UBP-238, debido al accidente de tránsito que sufrió el señor JEFFERSON BECERRA PERLAZA como padre de su menor hijo.

Así pues, la inconformidad de la accionante radica en que, desde el desde el 20 de mayo de 2022 y reclamaciones posteriores, la entidad accionada no ha dado respuesta de fondo a su solicitud.

Por su parte LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS, como prueba allegada al plenario aporta contestación a la petición de la quejosa, de fecha 27 de abril de 2023 enviada a los correos electrónico kp4974542@gmail.com y inforodallegalawyers@gmail.com, de la respuesta en cita se tiene analizaron la reclamación y verificaron los documentos aportados y encontraron que los mismos no fueron remitidos en su totalidad, luego pasan a mencionar una lista de los documentos que debían ser aportados para el trámite de la reclamación aludida, así:

- Manifestación rendida por cada uno de los Beneficiarios que pretendan el pago de la indemnización en la que se indique el estado civil de la víctima al momento de su fallecimiento utilizando (soltero con unión marital, soltero sin unión marital, casado, divorciado, viudo) o descendencia reconocida o por reconocer y personas con igual o mejor derecho a reclamar. Además, debe incluir el siguiente texto: En el evento de que aparezcan personas que tengan igual o mejor derecho a la indemnización, me comprometo a entregar los dineros que le correspondan a los nuevos reclamantes, excluyendo a Previsora S.A Compañía de seguros de cualquier responsabilidad, teniendo en cuenta que no ha sido aportada.
- Poder original amplio y suficiente con reconocimiento de firma y contenido mediante cotejo Biométrico conforme al Artículo 18 del Decreto Ley 019 de 2012, otorgado por Karen Palacios a la empresa Rodallega Lawyers – Undertaking S.A.S a reclamar y realizar la solicitud de pago de la indemnización correspondiente a la muerte del señor Jefferson Becerra por accidente de tránsito, indicando a nombre de quien se debe girar la indemnización en caso de aprobación de la reclamación, la cuenta bancaria (Ahorro o corriente) a la cual se deben girar los dineros del Banco, ya que el aportado carece de reconocimiento Biométrico.
- Revocatoria del Poder original con reconocimiento de firma y contenido mediante cotejo Biométrico conforme al Artículo 18 del Decreto Ley 019 de 2012, otorgado por Karen Palacios al señor Rodallega Garces Cristian, teniendo en cuenta que el poder aportado faculta a otra empresa a recibir los dineros.
- Formulario único de reclamación de personas naturales (FURPEN) completamente diligenciado con letra legible y con firma y huella del representante legal de la empresa Rodallega Lawyers – Undertaking S.A.S.
- Certificado de existencia y representación de la empresa Rodallega Lawyers – Undertaking S.A.S con vigencia no superior a 30 días junto con la identificación del representante legal o gerente que haga sus veces.
- Formulario de transferencia electrónica definido para las reclamaciones en original (el campo de correo electrónico y la firma son de carácter obligatorio), donde se señale la cuenta bancaria en la que se realizara el depósito de los recursos de la indemnización, en caso de ser aprobados. La entidad bancaria relacionada en el formulario debe pertenecer a la red ACH y la cuenta debe estar a nombre del reclamante.

(Formato adjunto), teniendo en cuenta que el aportado, es diligenciado por el señor Rodallega Garces Cristian y la cuenta pertenece a la empresa Rodallega Lawyers – Undertaking S.A.S.

Ahora bien, decendiendo al caso que nos ocupa y de la verificación de las pruebas allegadas al plenario se puede constatar que los mencionados documentos exidos por la entidad accionada fueron allegados por intermedio del apoderado judicial de la accionante en varias oportunidades a LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS, sin embargo la respuesta emitida por la entidad accionada no corresponde a una respuesta de fondo a la reclamación de la póliza de seguro – SOAT del vehículo de placa UBP-238, debido al accidente de tránsito que sufrió el señor JEFFERSON BECERRA PERLAZA como padre de su menor hijo, pues no se ha determinado si se accederá o no a la reclamación en la forma solicitada.

De ahí que no se puede concluir que se ha configurado el hecho superado en el presente asunto, si en cuenta se tiene que a la fecha la peticionaria no ha recibido una respuesta concreta a su petición, inclusive lo informado por el ente accionado al juzgado va en contravía a lo manifestado a la accionante, ello en virtud a que en la respuesta dada a la presente acción de tutela indican que: *“LA PREVISORA COMPAÑÍA DE SEGUROS se encuentra realizando las gestiones necesarias para realizar la verificación de la manera más ágil y eficiente a fin de poder notificarle al accionante en la brevedad posible los resultados del mismo”*, y en la respuesta allegada a la accionante le informan que hacen falta una serie de documentos, mismos que fueron aportados por la señora PALACIOS MINOTA por intermedio de su apoderado judicial en varias oportunidades ANTE LA ACCIONADA (ID 02 anexos).

Así las cosas, tenemos que la naturaleza jurídica del derecho de petición, consagrado en el art. 23 de la Constitución Política y ahora elevado a Ley estatutaria, mediante la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, el cual es considerado básicamente como la facultad que tienen los ciudadanos de formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva, a las autoridades correspondientes y a las organizaciones e instituciones privadas y obtener de éstas una pronta y completa respuesta sobre el particular.

Dicha Ley potencializa la protección de este derecho fundamental, determinando entre otras cosas que ninguna entidad privada- sea organización o institución- podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y multas por parte de las autoridades competentes.

En relación con el contenido y alcance de dicho derecho la Corte ha explicado que es un derecho fundamental y que su contenido esencial comprende varios elementos, a saber: la

posibilidad de acudir ante la administración y organizaciones privadas para elevar solicitudes y recibir respuesta que debe ser oportuna, de fondo y comunicada al peticionario.

En sentencia C-510 de 2004, la Corte expresó, con reiteración de su propia jurisprudencia:

“Es un derecho fundamental determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. En este sentido ha precisado que mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; su contenido esencial comprende los siguientes elementos: a.-) la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; b.-) La respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; c.-) la respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad entre en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados, excluyendo fórmulas evasivas o elusivas; y d.-) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario con independencia de que su sentido sea positivo o negativo”.

Así mismo se ha indicado por la Corte que la respuesta a un derecho de petición, 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; ES EFECTIVA, si soluciona el caso que se plantea; y ES CONGRUENTE, si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.

Por consiguiente, se perfecciona este derecho cuando la persona obtiene por parte de la entidad demandada una respuesta de fondo, clara, oportuna y en un tiempo razonable a su petición.

De esta manera encuentra esta Juez de Tutela la vulneración al derecho fundamental de petición de la señora KAREN LISSE PALACIOS MINOTA en el entendido que no se ha dado por parte de la accionada respuesta de fondo a la reclamación solicitada desde el pasado 20 de mayo de 2022, teniendo en cuenta que los documentos requeridos para la dicha reclamación se encuentra allegados a la entidad, vulnerando así el derecho fundamental de petición de la accionante. En consecuencia, se ordenará a LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente providencia proceda a responder de fondo la reclamación de la póliza de seguro – SOAT.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Noveno Civil Municipal de Ejecución de Sentencias de Cali, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN elevado por la señora KAREN LISSE PALACIOS MINOTA en contra de LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS por las razones expuestas en la parte motiva.

SEGUNDO: ORDENAR a LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS., que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación proceda a responder de

fondo la reclamación de la póliza de seguro – SOAT del vehículo de placa UBP-238, conforme lo expuesto en la presente providencia.

TERCERO: NOTIFIQUESE a las partes por el medio más expedito. No obstante, ante la eventual imposibilidad de enterar a las partes o a terceros interesados en las resultas de la presente acción constitucional, súrtase dicho trámite por AVISO el que deberá fijarse en la página web de los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de esta ciudad.

CUARTO: De no ser impugnado el presente fallo, se dispone ENVIAR la presente acción de tutela a la HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL para su eventual revisión, en cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 32 del decreto 2591 e1991.

QUINTO: Una vez consultada en SIICOR la exclusión de la presente tutela, por secretaria archívese.

NOTIFIQUESE

ANGELA MARÍA ESTUPIÑÁN ARAUJO
JUEZ