



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Bogotá D. C., 10 de septiembre de 2021

ACCIÓN DE TUTELA N° 2021-00451 DE GILDOBERTO VELA ZAMORA CONTRA BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.

SENTENCIA

Corresponde a este Despacho resolver en primera instancia la acción de tutela promovida por Gildoberto Vela Zamora en calidad de beneficiario de la señora Ofelia Vela Zamora contra BBVA Seguros Colombia S.A. por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición en conexidad con su derecho al debido proceso.

ANTECEDENTES

Hechos de la Acción de Tutela

Manifestó que la señora Ofelia Vela Zamora identificada con c.c. 51.628.677 suscribió un seguro de vida con la aseguradora BBVA Seguros Colombia S.A., respecto al crédito hipotecario No. 9600105318 sobre el inmueble ubicado en la Carrera 7 Este No. 5 - 32 torre 14 apartamento 104 del municipio de Cajicá el cual ampara el riesgo de muerte del deudor asegurado y se designó como beneficiario al Banco BBVA.

Indicó que el 16 de julio de 2019 la señora Ofelia fue diagnosticada por la E.P.S. Capital Salud con un trastorno afectivo bipolar crónico. Así mismo, que el 19 de diciembre de 2019 le diagnosticaron un tumor maligno endometrio y que el 31 de enero de 2021 murió en su domicilio.

Sostuvo que la Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud UF – APH Norte E.S.E. registró y valoró el deceso en el domicilio de la señora Ofelia y que los únicos beneficiarios de la misma son sus hermanos Bertilde Vela Zamora; Gloria Vela Zamora; Roselino Vela Zamora; Berenice Vela Zamora; Gildoberto Vela Zamora; Misael Vela Zamora y Adelmo Efrend Vela Zamora.

Manifestó que el 24 de marzo de 2021 en ejercicio de la acción directa consagrada en el artículo 1077 del Código del Comercio, presentó una reclamación directa ante BBVA Seguros Colombia a través de los correos electrónicos: siniestros.co@bbva.com; clientes@bbvaseguros.com.co; y clientes@bbvaseguros.com.co junto con anexos tales como la historia clínica con los antecedentes patológicos de la señora Ofelia, el registro civil de defunción, el certificado de defunción y los poderes.

Adujo que el 29 de abril de 2021 BBVA dio respuesta a la reclamación presentada el 24 de marzo de 2021 y le informaron que su trámite estaba a la espera de los documentos de *epicrisis sobre la causa del fallecimiento* y el *registro civil de defunción* para su análisis.

Señaló que el 6 de julio de 2021 se adjuntó por segunda vez los documentos que fueron requeridos; sin embargo, a la fecha de la presentación de la acción, BBVA ha omitido pronunciarse respecto de la petición elevada el 9 de julio de 2021 por lo que considera vulnerado su derecho de petición.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Objeto de la Tutela

De acuerdo con lo expuesto, el accionante pretende que se ampare su derecho fundamental de petición en conexidad con su derecho al debido proceso y, en consecuencia, pide ordenar a la encartada responder de fondo la solicitud que presentó el 9 de julio de 2021.

TRÁMITE DE INSTANCIA

La presente acción fue admitida por auto del 27 de agosto de 2021, por medio de la cual se ordenó librar comunicaciones a la accionada, con el fin de ponerle en conocimiento el escrito de tutela y se le solicitó la información pertinente.

Informes recibidos

BBVA Seguros Colombia S.A., a pesar de que el 27 de agosto de 2021 se le notificó del auto admisorio de la tutela y además se le dio el término de un (1) día hábil para que rindiera un informe pormenorizado sobre los hechos que motivaron la acción y remitiera los documentos relacionados con la misma, hasta la fecha no allegó ningún informe o respuesta a la presente acción.

CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la carta magna tiene establecida la acción de tutela como un instrumento jurídico que permite brindar a cualquier persona, sin mayores requisitos de orden formal, la protección específica e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando le son vulnerados o están en amenaza debido a la acción o la omisión de una autoridad pública o de un particular.

No obstante, se resalta que para que la acción de tutela sea procedente se requiere el estudio del cumplimiento de los requisitos de legitimación por activa; legitimación por pasiva, la trascendencia *iusfundamental* del asunto, la evidente afectación actual de un derecho fundamental (inmediatez) y el agotamiento de los mecanismos judiciales disponibles, salvo la ocurrencia de un perjuicio irremediable (subsidiariedad), está última contemplada en el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991.

Es decir, que en principio la acción de tutela es improcedente cuando existen otro medio de defensa judicial para la protección de los derechos de los ciudadanos, a menos que, se concluya que ese mecanismo no resulta eficaz ni idóneo, dada la presencia de una amenaza u ocurrencia de un perjuicio irremediable que esté debidamente probada, momento a partir del cual se activa el estudio de la acción constitucional en aras de verificar la vulneración de los derechos fundamentales.

Ahora bien, se ha alegado la protección del **derecho fundamental de petición** respecto del cual se recuerda que está reglamentado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, el cual señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante una autoridad pública o ante un particular, bien sea en interés general o particular, y a obtener una pronta respuesta, sin que tal prerrogativa implique imponer a la respectiva entidad o destinatario la manera cómo debe resolverla, sino únicamente un pronunciamiento oportuno, es decir, dentro del término establecido en la ley, que generalmente es de 15 días hábiles, que guarde correspondencia con lo pedido y absuelva de manera definitiva las inquietudes formuladas.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

De ahí que precisamente se derive que el núcleo esencial de esta prerrogativa reside en: (i) en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, es decir, dentro del término establecido legalmente; (ii) en una respuesta de fondo, consiste en obtener un pronunciamiento material sobre lo solicitado, bajo los parámetros de *claridad y precisión*; y (iii) en una notificación de lo decidido, en razón a que nada sirve que se dé respuesta, y esta no se notifique.¹

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. Así las cosas, se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición del “*el derecho a lo pedido*”, que se emplea con el fin de destacar que “*el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, y en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.*”²

Es importante resaltar que el Gobierno Nacional con ocasión a la pandemia generada por el Coronavirus - Covid 19, dispuso mediante el Decreto 491 de 2020 que los términos para atender las peticiones se ampliaban, pues en su artículo 5° señaló que salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción.

Caso concreto

En el presente caso, pretende el accionante que se ampare su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, pide ordenar a la accionada responder de fondo la solicitud que presentó el 9 de julio de 2021.

Para acreditar su pedimento, allegó copia del correo electrónico que data del 6 de julio de 2021 dirigido a siniestros.co@bbva.com mediante el cual solicitó copia íntegra de la póliza, así como sus anexos, renovaciones y prórrogas sobre el crédito hipotecario No. 9600105318 y además adjuntó el registro civil de defunción de la señora Ofelia Vela Zamora junto con la epicrisis sobre la causa probable de fallecimiento y la historia clínica completa.

Frente a ello la accionada a pesar de que el 27 de agosto de 2021 se le notificó del auto admisorio de la tutela y además se le dio el término de un (1) día hábil para que rindiera un informe pormenorizado sobre los hechos que motivaron la acción y remitiera los documentos relacionados con la misma, hasta la fecha no allegó ningún informe o respuesta a la presente acción.

En ese orden, evidencia el Despacho que el derecho de petición no solo permite al peticionario elevar peticiones respetuosas a las autoridades sino que también garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado, es decir que, dentro de sus garantías está la de una pronta resolución a la petición, lo que significa que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello y además la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado. Y es que, sobre este último aspecto, tanto las autoridades públicas como los particulares en los casos definidos por ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas dado que, les es exigible una

¹ Corte Constitucional Sentencia C-007 de 2017.

² Sentencias T-242 de 1993; C-510 de 2004; T-867 de 2013; C-951 de 2014; T-058 de 2018 y C-007 de 2017.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas, lo que implica resolver materialmente la petición.

Frente a ello, la Corte Constitucional en Sentencias T-610 del 2008 y T-814 de 2012 manifestó que una respuesta de fondo debe ser:

(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, 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.

Así las cosas, se tiene acreditado que el accionante presentó una petición que si bien manifestó ser del 9 de julio de 2021, lo cierto es que con la prueba documental allegada se obtuvo que efectivamente la radicó el 6 de julio de 2021, es por esto que al no haberse acreditado una respuesta clara y de fondo a la solicitud que elevó Gildoberto Vela en esa fecha, el Despacho ordenará al BBVA Seguros Colombia S.A., para que a través de su representante Hernando Rodríguez Sandoval o quien haga sus veces y dentro de las 48 horas posteriores a la notificación de esta providencia, brinde una respuesta completa y de fondo a la petición que elevó el promotor el 6 de julio de 2021, se la notifique y así mismo, allegue a esta sede judicial las constancias del caso.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TERCERO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia, por autoridad de la Ley y mandato de la Constitución,

RESUELVE

PRIMERO: AMPARAR el derecho fundamental de petición de **Gildoberto Vela Zamora** el cual fue vulnerado por **BBVA Seguros Colombia S.A.**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a **BBVA Seguros Colombia S.A.**, para que a través de su representante Hernando Rodríguez Sandoval o quien haga sus veces y dentro de las 48 horas posteriores a la notificación de esta providencia, brinde una respuesta completa y de fondo a la petición que elevó el promotor el 6 de julio de 2021, se la notifique y así mismo, allegue a esta sede judicial las constancias del caso.

TERCERO: NOTIFICAR a las partes por el medio más expedito y eficaz.

CUARTO: PUBLICAR esta providencia en la página de la Rama Judicial e informar a las partes sobre la forma de consultar la misma.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

QUINTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada por la parte interesada dentro de los 3 días hábiles siguientes a su notificación efectiva.

Notifíquese y Cúmplase,

La Juez,

LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDOR

Firmado Por:

Lorena Alexandra Bayona Corredor
Juez Municipal
Laborales 3
Juzgado Pequeñas Causas
Bogotá D.C., - Bogotá, D.C.

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:

b0ea2420b6c7665b00cf4d2c684220d6900ff4924999687fae843955b993f127

Documento generado en 10/09/2021 02:20:49 PM

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