

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



Juzgado Diecinueve Civil Municipal

Bogotá D.C., once (11) de noviembre de dos mil veintiuno (2021).

Ref. Acción de Tutela. Nro. 11001-40-03-019-2021-01058-00

Decide el Juzgado la acción de tutela promovida por LUISA FERNANDA BOHÓRQUEZ MORALES contra BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. y ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA.

I. ANTECEDENTES

1.- Pretensiones:

La parte accionante reclama la protección constitucional al derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por las encartadas, ante la falta respuesta a los pedimentos elevados el pasado 30 de agosto de 2021, en consecuencia, deprecia se ordene brindar la contestación requerida.

2.- Fundamentos fácticos:

Sustentó el amparo, en síntesis, así:

1.- Manifestó que el 30 de agosto de 2021, radicó en las instalaciones del Banco BBVA – sucursal CAN derecho de petición dirigido a BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. – ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA a efecto que le fueran resueltos pedimentos con ocasión a la negativa al pago de seguro de vida deudor No. 021210000013855, el cual ampara la obligación No. 0013-913-79-9600014755 con el banco BBVA.

2.- Indicó que su petición fue respondida, pero no de fondo, ni de forma clara y precisa, en tanto que pretende establecer la participación manuscritural de su padre en la confección del certificado propuesto por el asegurador y que se aduce fue desatendido al no mencionar las enfermedades padecidas por éste y no declaradas al momento de tomar el seguro, razón por la que solicita la práctica de un estudio grafológico sobre el original de ese documento, señalando que asumirá el costo del mismo.

3.- Expuso que no le fue dada respuesta a lo solicitado en el numeral segundo del escrito de petición, bajo el argumento que por políticas de la entidad, dicha información es confidencial.

4.- Refirió que la negativa a acceder al documento original, dificulta la labor del perito encargado de realizar la prueba grafológica a su costa.

5.- Finalmente, que al no brindarse repuesta de forma clara, precisa y de fondo, se entorpece su derecho a acceder a la administración de justicia.

II. EL TRÁMITE DE INSTANCIA

1.- Admitida la acción de tutela, se ordenó el traslado a las encausadas, para que remitieran copia de la documentación en cuanto a los hechos de la solicitud de amparo y ejercieran su derecho de defensa, librando las comunicaciones de rigor.

2.- ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA por intermedio del representante legal para asuntos judiciales manifestó que, realizaron una búsqueda en los canales de atención como son Servicio al Cliente y Atención de Avisos de Siniestros, sin embargo, no encontraron petición o aviso de siniestro del presente caso.

Indicó que la petición tiene sello de recibido de BBVA, por lo que refiere que esa aseguradora, no recibió ningún derecho de petición proveniente de la tutelante, así como tampoco ha sido radicado aviso de siniestro que solicite la afectación de productos adquiridos a través de Banco BBVA y que hubiese sido adquirido por el señor Héctor Bohórquez Espitia.

En consecuencia, solicita su desvinculación.

3.- Por su parte BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., a través del representante legal emitió contestación a la acción de tutela incoada en su contra señalando que, existe una actuación temeraria por cuanto la parte accionante interpuso acción de tutela en contra de su representada con fundamento en los mismos hechos y pretensiones, la cual está siendo conocida por el Juzgado 31 Penal Municipal con Función de Conocimiento.

Aduce que con lo anterior se puede evidenciar la actuación de mala fe de la accionante, incurriendo en un abuso del derecho, por cuanto ya se encuentra en curso la acción de tutela bajo el radicado No. 2021 – 00196. –Adjunta pantallazo del auto admisorio y de los anexos-

Por lo anterior, afirma se configura una actuación temeraria y por ende, solicita sea rechazada la presente acción de tutela.

4.- Con fundamento en lo anterior y, a efecto de determinar si se configuraba o no una actuación temeraria por parte de la aquí accionante, este despacho por auto de fecha 9 de noviembre de 2021, dispuso oficiar al Juzgado 31 Penal Municipal Con Función de Conocimiento para que en el término de una (1) hora, remitiera copia de las piezas procesales obrantes al interior de la acción de tutela que cursa en ese despacho judicial.

5.- El Juzgado 31 Penal Municipal con Función de Conocimiento de Bogotá, emitió pronunciamiento el mismo 9 de noviembre adjuntando copia digital tanto del escrito contentivo de la acción de tutela como de sus anexos, documentales las cuales una vez revisadas, se evidenció que la tutelante no incurrió en una actuación temeraria, *contrario sensu*, la oficina de judicial por error realizó un

doble reparto de la misma acción constitucional, asignándola al citado despacho y a esta sede judicial.

6.- Sin embargo, por cuanto una vez revisadas las actas de reparto de la pluricitada acción de tutela, se observó que esta fue asignada en primera medida al despacho judicial a cargo de esta juzgadora, en consecuencia, por auto del 9 de noviembre de 2021 en aras de evitar un desgaste de la administración de justicia y que fuesen adoptadas decisiones contradictorias con relación al mismo asunto, se dispuso acumular la acción tramitada ante el Juzgado 31 Penal Municipal con Función de Conocimiento de Bogotá, bajo el radicado No. 2021 – 00196 de LUISA FERNANDA BOHÓRQUEZ MORALES contra BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., a la tutela que se adelanta en este Juzgado.

La anterior decisión fue comunicada en su debida oportunidad tanto a la accionante como a las accionadas.

7.- ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA una vez notificada de lo decidido, procedió a allegar constancia de la contestación emitida a la acción de tutela que se adelanta en el Juzgado 31 Penal Municipal con Función de Conocimiento de Bogotá.

8.- El Juzgado 31 Penal Municipal con Función de Conocimiento de Bogotá en cumplimiento a lo ordenado en auto anterior, allegó la carpeta del expediente judicial electrónico, contentivo de la acción de tutela con radicado No. 2021 – 00196 de LUISA FERNANDA BOHÓRQUEZ MORALES contra BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., la cual se ordena incorporar al trámite de la presente acción constitucional.

III. PROBLEMA JURÍDICO

En el presente asunto, el problema jurídico a resolver, se circunscribe a determinar si se vulneró o no el derecho fundamental de petición de la accionante, por la presunta omisión de las accionadas, al no brindar respuesta de clara y de fondo a los pedimentos elevados el 30 de agosto de 2021.

IV. CONSIDERACIONES

1.- La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades o de un particular, que preste *“un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado subordinación o indefensión”*, y no cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

Por esta razón, la finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que se configure la amenaza que sobre él se cierne.

2.- El derecho que considera vulnerado la tutelante es el de petición, consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, consiste en la facultad que tiene toda persona de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y obtener a cambio una decisión que le resuelva el asunto sometido a consideración de forma pronta, clara, precisa y de fondo, conforme a lo requerido, sin que ello implique que la misma debe ser afirmativa, siendo entonces dos sus elementos esenciales: por un lado está la pronta resolución y, por el otro, el que se dé una respuesta de fondo sobre el asunto solicitado, al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia T-396 de 2013 precisó:

“Es deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, sin que ello quiera decir que la respuesta deba ser favorable, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas o abstractas, como quiera que condenan al peticionario a una situación de incertidumbre, por cuanto éste no logra aclarar sus inquietudes, especialmente si se considera que en muchos eventos, de esa respuesta depende el ejercicio de otros derechos subjetivos. Ha señalado igualmente la jurisprudencia, que la respuesta emitida en el marco de un derecho de petición debe ser dada a conocer efectivamente al peticionario, quien es el directo interesado en saber sobre la explicación brindada y en los efectos de la misma”¹ (Subrayado fuera de texto)

Por lo tanto, si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

3.- Con relación al término para resolver las peticiones, la Jurisprudencia constitucional refiere que: *“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 general, 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 interregno”* (Sentencia C-007 de 2017).

4.- Aunado a lo anterior, dado el fenómeno de salud pública que atraviesa actualmente el país por cuenta de la pandemia del virus Covid- 19 y en tanto el término antes descrito resultaba insuficiente para atender las peticiones debido a las medidas de aislamiento adoptadas, el Gobierno Nacional en cabeza del Ministerio de Justicia y del Derecho, expidió el Decreto Legislativo 491 de 2020 ampliando el lapso para resolver las solicitudes 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 razonable en que se resolverá o dará respuesta,

que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.” (Subrayado fuera de texto)

5.- Es necesario destacar que, una verdadera respuesta, si bien no tiene que ser siempre favorable a las pretensiones del peticionario, sí debe cumplir con los requisitos de ser oportuna, resolver lo solicitado de manera clara, precisa y congruente, además de ser puesta en conocimiento del solicitante.¹

6.- En el asunto objeto de estudio, es claro que la queja constitucional tiene fundamento en la inconformidad de la reclamante por la presunta omisión en que incurrió la accionada al no brindarle respuesta al derecho de petición de fecha 30 de agosto de 2021.

Así pues, de acuerdo con los anexos allegados por la accionante en el trámite de la presente acción constitucional, se verifica que LUISA FERNANDA BOHÓRQUEZ MORALES, el pasado 30 de agosto de 2021, radicó en la sucursal CAN del BANCO BBVA derecho de petición dirigido a BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA - ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA a través del cual solicitó:

a.- Se autorice al Dr. JOSÉ REINEL AZUERO GONZÁLEZ practicar cotejo grafológico en la participación manuscritural (sic) del señor HÉCTOR BOHÓRQUEZ ESPITIA, en el documento original de certificado individual para seguro de vida grupo deudores BBVA con número M026300110236209139600014775.

b.- Se brinde información sobre el nombre y apellidos completos, dirección correo electrónico para notificaciones de la persona que intervino en el diligenciamiento del cuestionario propuesto a su padre a efecto de tomar muestras escriturales.

c.- Se fije fecha y hora para la práctica de la gestión.

d.- Se realicen las gestiones internas ante Aseguradora Solidaria de Colombia en los aspectos que no correspondan al BANCO BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

e.- En caso de negativa a alguna de sus peticiones, se sustenten los fundamentos de hecho y de derecho que las soporten.

7.- Sobre el particular, una vez revisadas las documentales remitidas por el Juzgado 31 Penal Municipal con Función de Conocimiento de Bogotá, obrantes dentro de la acción de tutela con radicado No. 2021 – 00196 de LUISA FERNANDA BOHÓRQUEZ MORALES contra BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., es dable predicar por este despacho judicial que, por parte de esta última, el pasado 4 de noviembre de 2021, fue emitido pronunciamiento de fondo y de manera congruente a cada uno de los pedimentos elevados, conforme se pasa a relacionar a continuación:

“Cordial saludo,

¹ CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y. CConst, T-183/2013, N. Pinilla.

En atención a su solicitud elevada a través del derecho de petición del asunto de la referencia, nos permitimos dar respuesta total y oportuna a las preguntas en el mismo orden que fueron solicitadas:

1. En primer lugar, nos permitimos informar se autoriza a realizar la prueba grafológica, así mismo, no hay ninguna disposición legal para que la misma se realice con el documento original o es menester que la misma prueba se deba realizar en las instalaciones de la compañía. Sobre el particular, es importante subrayar que todos los documentos gozan de una presunción de autenticidad y es en virtud de lo que preceptúa el artículo 83 de la Constitución Política, en tal sentido el principio de buena fe nos da confianza en las manifestaciones que se hagan respecto a los documentos aportados al proceso en copia simple, siguiendo a Rojas (2015): “tener por cierta la autoría de un documento a partir de la afirmación de quien lo esgrime, es la consecuencia de presumir la buena fe de quien está en el deber jurídico de obrar de esa manera” (p. 417). Bajo ese derrotero la Ley 1395 de 2010, señala que se presumen auténticos los documentos privados manuscritos, firmados o elaborados por las partes, y en idéntico sentido se pronuncia el artículo 244 del Código General del Proceso (ley 1564 de 2012).

2. Desconocemos el funcionario que realizó la comercialización y acompañó en el proceso de suscripción de la póliza, pues BBVA SEGUROS y BANCO BBVA COLOMBIA son dos personas jurídicas distintas, esta pólizas se comercializan con la fuerza comercial del Banco y para ello nosotros efectuamos capacitaciones a dichos funcionarios. Para este caso desconocemos el nombre del funcionario que comercializó la póliza, sin embargo, trasladaremos dicha petición al Banco para indagar sobre el nombre y número de contacto de dicho funcionario. De todas maneras, se evidencia en el documento que adjuntas, el mismo contiene información que solo el asegurado podía conocer como (domicilio, teléfono, estatura, peso, profesión, fecha de nacimiento).

3. La prueba se puede hacer sin necesidad de acudir a las instalaciones de la aseguradora o tener el documento en original; de todas formas, al asegurado se le entregó una copia en original del mismo, prueba de ello es la doble firma de la declaración de asegurabilidad y que se está aportando a través de derecho de petición.”

8.- En ese orden de ideas, basta decir que, uno de los requisitos esenciales para dar por efectiva la respuesta al derecho de petición es la congruencia, que no es otra cosa que la directa relación entre lo pedido y lo resuelto, y que en el caso *sub-examine* se cumple a cabalidad, amen que la competencia del Juez constitucional frente al amparo al derecho fundamental de petición se encuentra encaminada, únicamente para verificar que la réplica sea clara, de fondo y congruente con lo solicitado, **independientemente que el sentido de la respuesta sea favorables o no a lo peticionado.**

Adicionalmente, la referida contestación, fue puesta en conocimiento de la peticionaria, siendo esta remitida al correo electrónico: juridica@soace.co, canal indicado para efecto de recibir notificaciones.

9.- En consecuencia, se concluye que, con relación a BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., no es dable conceder el amparo solicitado respecto al derecho de petición, por cuanto el objeto de la misma ha sido cumplido, encontrando esta sede judicial que el motivo de la acción ha sido satisfecho, dando lugar a que se configure un hecho superado y así se declarará.

10.- No obstante, en cuanto a ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA por cuanto de la contestación emitida por BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

al derecho de petición, no se verifica que haya lugar a su intervención en punto que lo pretendido por la petente ya fue resuelto -de manera clara, de fondo y congruente con lo solicitado-, y tampoco se evidenció reclamación alguna realizada por la tutelante a dicha entidad, conforme lo refirió igualmente la Aseguradora, en tal virtud, se negará la acción incoada en su contra dado que no se evidenció vulneración de ningún derecho fundamental por parte de esta.

V. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el Juzgado Diecinueve Civil Municipal de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO.- NEGAR el amparo, por la existencia de un **hecho superado** a la vulneración del derecho fundamental de petición alegada por LUISA FERNANDA BOHÓRQUEZ MORALES contra BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., atendiendo las razones expuestas en la parte considerativa.

SEGUNDO.- NEGAR la presente acción de tutela interpuesta en contra de ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA, de acuerdo con lo considerado en la parte motiva del presente proveído.

TERCERO.- Comunicar esta determinación a la accionante y a las encartadas, por el medio más expedito y eficaz.-

CUARTO.- Si la presente decisión no fuere impugnada, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.-

Comuníquese y Cúmplase

**IRIS MILDRED GUTIÉRREZ
JUEZ**

Firmado Por:

**Iris Mildred Gutierrez
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 019**

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: **a553c4ac6f7db94499a129f2b100072549c201ca6dd867d44390320c67a971dc**

Documento generado en 11/11/2021 11:12:38 AM

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