

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE  
BOGOTÁ D.C.**

**ACCIÓN DE TUTELA**

**RADICADO: 11001-41-05-008-2023-00263-00**

**ACCIONANTE: RUBÉN DARIO LARA ALBA**

**ACCIONADO: BANCO DE OCCIDENTE S.A.**

**SENTENCIA**

En Bogotá D.C., a los diez (10) días del mes de abril del año dos mil veintitrés (2023), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por **RUBÉN DARIO LARA ALBA**, a través de apoderado, quien solicita el amparo de su derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por el **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**

**RESEÑA FÁCTICA**

Manifiesta el accionante, que es propietario del vehículo de placas JEU-355, el cual sufrió un siniestro el 07 de diciembre de 2022.

Que el vehículo está financiado por el **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**, con quien adquirió una póliza colectiva de todo riesgo.

Que debido al accidente tuvo que afectar la póliza de todo riesgo ante AXA Colpatria quien, en el mes de enero de 2023 le manifestó que, la póliza colectiva había sido cancelada por el **BANCO DE OCCIDENTE S.A.** y, le precisó que, no podía continuar con la reclamación.

Que, por lo anterior, el 19 de febrero de 2023 radicó un derecho de petición ante el **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**, pero que a la fecha no le ha sido suministrada respuesta.

Por lo expuesto, solicita se ampare su derecho fundamental y, en consecuencia, se ordene al **BANCO DE OCCIDENTE S.A.** dar una respuesta a su petición del 19 de febrero de 2023.

## CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

### **BANCO DE OCCIDENTE S.A.:**

El accionado fue debidamente notificado de la acción de tutela el día 24 de marzo de 2023 a las 02:13 p.m., al correo electrónico: [djuridica@bancooccidente.com.co](mailto:djuridica@bancooccidente.com.co) el cual consta en el certificado de existencia y representación legal y, tuvo constancia de entrega el mismo día y hora; pese a ello, guardó silencio.

### CONSIDERACIONES

#### PROBLEMA JURÍDICO:

En concordancia con los hechos que fundamentan la acción de tutela, corresponde al Despacho responder el siguiente problema jurídico: ¿El **BANCO DE OCCIDENTE S.A.** vulneró el derecho fundamental de petición del señor **RUBÉN DARIO LARA ALBA**, al no haberle dado respuesta a su petición del 19 de febrero de 2023?

#### MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

#### DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, fue expedida 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*", una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de este derecho fundamental.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que su contenido esencial comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas<sup>1</sup>.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación<sup>2</sup>:

*“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.*

*2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.*

*3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser **oportuna**, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe **resolver de fondo** el asunto solicitado. Además de ello, debe ser **clara, precisa y congruente** con lo solicitado; y (iii) debe **ser puesta en conocimiento del** peticionario.*

*4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.*

*5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.*

*6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiere darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.*

*7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.*

*8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.*

*9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.*

---

1 Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.

2 Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe aclarar, que el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa<sup>3</sup>.

En síntesis, la garantía real del derecho de petición radica en cabeza de la administración o del particular una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

Es importante señalar, que el artículo 5° del Decreto 491 de 2020, amplió los términos para resolver los derechos de petición, pasando de 15 a 30 días hábiles mientras dure el Estado de Emergencia Sanitaria.

La Corte Constitucional se pronunció sobre la exequibilidad de este artículo a través de la Sentencia C-242 de 2020, declarándolo exequible de forma condicionada, bajo el entendido de que la ampliación de términos para solucionar las peticiones no solo es aplicable a las autoridades públicas, sino que también se hace extensible a los particulares.

Valga señalar, que si bien la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 derogó el artículo 5° del Decreto 491 de 2020, en criterio del Despacho esta última norma debe seguirse aplicando a las peticiones que se hayan radicado durante su vigencia; es decir, que los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 se reestablecerán, pero únicamente para las peticiones radicadas a partir del 18 de mayo de 2022.

---

<sup>3</sup> Sentencia T-146 de 2012.

## CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que el señor **RUBÉN DARIO LARA ALBA**, a través de apoderado, elevó un derecho de petición ante el **BANCO DE OCCIDENTE**, en el que solicitó lo siguiente:

*“PRIMERA: Solicito se informe con exactitud qué póliza y con qué entidad mi poderdante estaba asegurado para la fecha 07 de diciembre de 2022.*

*SEGUNDA: Solicito copia de la póliza colectiva VIGENTE del vehículo de placas JEU355.*

*TERCERA: Solicito se ordene a la compañía aseguradora responsable del siniestro ocurrido en la fecha 07 de diciembre de 2022 a realizar el pago en favor de mi representado por el amparo contratado PERDIDA TOTAL POR DAÑOS de su vehículo de placas JEU355.”<sup>4</sup>*

La petición fue radicada por el accionante el día 19 de febrero de 2023, en la dirección electrónica: [servicio@bancodeoccidente.com.co](mailto:servicio@bancodeoccidente.com.co)<sup>5</sup> la cual aparece publicada en la página web del **BANCO DE OCCIDENTE S.A.** como canal exclusivo para “atender preguntas, quejas, reclamos y solicitudes”<sup>6</sup>.

El **BANCO DE OCCIDENTE S.A.** fue debidamente notificado de la acción de tutela al correo electrónico de notificaciones judiciales: [djuridica@bancodeoccidente.com.co](mailto:djuridica@bancodeoccidente.com.co) el cual generó constancia de entrega el día 24 de marzo de 2023 a las 02:14 p.m. Por lo tanto, es dable presumir que el destinatario sí recibió la notificación por cuanto el iniciador dio *acuse de recibo*, es decir, el acto de comunicación fue efectivo en tanto el servidor de origen certificó que se produjo la entrega sin inconveniente alguno.

Sin embargo, el accionado guardó silencio, lo que hace presumir ciertos los hechos de la acción de tutela, de conformidad con el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991; y, como quiera que no hay prueba de la respuesta a la petición radicada por el accionante habiendo transcurrido más de 15 días hábiles, se comprueba la violación al derecho fundamental de petición, lo que conduce a conceder el amparo.

En consecuencia, se ordenará al **BANCO DE OCCIDENTE S.A.** dar una respuesta de fondo a la petición elevada por el señor **RUBÉN DARIO LARA ALBA**, a través de apoderado, asegurándose de notificarla efectivamente. Se advierte que en ningún caso el accionado estará obligado a contestar afirmativamente y/o acceder a los pedimentos formulados. Si

---

<sup>4</sup> Página 09 del archivo pdf “001. AcciónTutela”.

<sup>5</sup> Página 09 del archivo pdf “001. AcciónTutela”.

<sup>6</sup> Consultado en: <https://bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/canales-servicios/contactanos/sugerencias-reclamos>

la respuesta no accede a las pretensiones, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá resolverse a través de los mecanismos ordinarios.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

### **RESUELVE**

**PRIMERO: AMPARAR** el derecho fundamental de petición del señor **RUBÉN DARIO LARA ALBA**, por las razones expuestas en esta providencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** al **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**, que dentro del término de TRES (3) DÍAS siguientes a la notificación de esta providencia, proceda a dar una respuesta de fondo al derecho de petición elevado el día 19 de febrero de 2023 por el señor **RUBÉN DARIO LARA ALBA** a través de apoderado. Se advierte que en ningún caso el accionado estará obligado a contestar afirmativamente y/o acceder a los pedimentos formulados.

**TERCERO:** Notifíquese a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

Por motivos de salud pública, y en acatamiento de las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura para evitar la propagación del coronavirus COVID-19, la impugnación deberá ser remitida al email: [j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co)

**CUARTO:** En caso de que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.**

  
DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES  
JUEZ