República De Colombia

Rama Judicial
JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., veintiséis (26) de enero de dos mil veintiuno (2021)

Clase de Proceso: **Acción de tutela**

Radicación: **110014003024 2021 00040 00**

Accionante: **Rodrigo Alberto Medina Velasco.**

Accionado: **Compañía Aseguradora BBVA Seguros.**

Derecho Involucrado: De Petición y debido proceso.

En la ciudad de Bogotá D.C., en la fecha antes indicada, la **JUEZ VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las establecidas en el artículo 86 de la Constitución Política y en los Decretos reglamentarios 2591 de 1991 y 1069 de 2015, modificado por el Decreto 1983 de 2017, procede a decidir de fondo la solicitud de amparo constitucional deprecada.

ANTECEDENTES

1. Competencia.

Corresponde a este despacho el conocimiento de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en el artículo 32 del Decreto 2591 de 1991, *"A los Jueces Municipales les serán repartidas para su conocimiento en primera instancia, las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares"*.

2. Presupuestos Fácticos.

Rodrigo Alberto Medina Velasco interpone acción de tutela en contra de **BBVA Seguros**, para que se le protejan sus derechos fundamentales de petición y debido proceso, los cuales considera vulnerados por la convocada, dados los siguientes motivos de orden fáctico que se pasan a sintetizar:

2.1. Tramitó ante la entidad financiera Banco BBVA, unos créditos, cuyos desembolsos fueron efectivos, de la siguiente forma:

1. Crédito No. 00130400009600186219 de fecha 12/09/2017 Valor $ 38.000.000.
2. Crédito No. 00130158009613708401 de fecha 30/05/2018 Valor $ 60.000.000.
3. Crédito No. 00130158009616410906 de fecha 26/04/2019 Valor $ 25.500.000.

2.2. Para adquirir las anteriores obligaciones, le solicitaron tomar un seguro de vida, el cual, entre sus características incluye "Cubrimiento del crédito por fallecimiento e incapacidad total y permanente", contrato que suscribió.

2.3. Debido a la labor desempeñada durante 30 años en el Ejército Nacional de Colombia, le realizaron las correspondientes valoraciones médicas, cuyo resultado concluyó con el dictamen emitido de parte de la Dirección de Sanidad, quien por medio del acta de Junta Médica Laboral No. 106930 del 21 de mayo de 2019, le otorgó una calificación de pérdida de capacidad laboral de 50.89%, cumpliéndose así con lo descrito en el Anexo de Incapacidad Total y Permanente del Clausulado del Seguro Vida Colectivo contratado.

2.4. El 17 de octubre de 2019 solicitó el reconocimiento de la póliza de seguro vía internet, para lo cual le exigieron diligenciar el formato de presentación de Indemnizaciones, junto con otros documentos, que para el caso de: "*Incapacidad Total y Permanente*" son: • *Formato de presentación de indemnizaciones.* • *Calificación de la Incapacidad.* • *Historia Clínica amplia y completa con antecedentes patológicos",* escritos que remitió al correo electrónico clientes@bbvaseguros.com.co.

2.5. El 9 de diciembre de 2020 recibió la contestación vía correo electrónico, en la cual le informaron que el trámite se encontraba en análisis y a la espera de que se adjuntara la Historia Clínica, instrumental que ya había sido anexado con la primera petición, puesto que es uno de los cuatro documentos mencionados en el formato de presentación de Indemnizaciones.

2.6. En diciembre remitió nuevamente la documentación solicitada tanto al correo descrito anteriormente, como por correo físico. No obstante, el 16 de enero de 2020 recibió la misma respuesta emitida por el banco a la primera petición, indicando que el trámite se encuentra en análisis a la espera de que se allegara la fotocopia de la Historia Clínica.

2.7. El 4 de febrero de 2020 se dirigió personalmente a las oficinas de BBVA Seguros, radicando petición y anexando la documentación requerida, para que se atendiera de forma efectiva la reclamación, sin haber obtenido respuesta alguna de la entidad.

2.8. El 22 de agosto de 2020, nuevamente elevó una petición vía correo certificado remitido a BBVA Seguros, solicitando aplicación del Silencio Administrativo Positivo, ante la no atención de los múltiples requerimientos, recibiendo la confirmación de entrega el 24 del mismo mes y año.

2.9. A la fecha no ha recibido contestación alguna, por parte de la mencionada sociedad.

PETICIÓN DEL ACCIONANTE

Solicitó a este Despacho se le tutele el derecho fundamental de petición y debido proceso, ordenando a BBVA Seguros, dar respuesta de manera clara, precisa, concisa y de fondo a la solicitud elevada, haciendo efectivo el seguro de vida suscrito y, en consecuencia, se asuma el saldo insoluto, de los créditos adquiridos con el banco BBVA.

PRUEBAS

Ténganse las documentales militantes en el plenario.

3. Trámite Procesal.

3.1. Mediante auto calendado 15 de enero hogaño, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la entidad accionada y vinculada para que se manifestara en torno a los hechos expuestos en la salvaguarda.

3.2. El Banco BBVA, precisó que no está legitimado para pronunciarse sobre las pretensiones elevadas por falta de legitimación en la causa por pasiva en, toda vez que, revisada la demanda de tutela, allí se pide la respuesta a un derecho de petición presentado a un buzón que no corresponde a la entidad.

Igualmente, se evidencia que la reclamación se presentó en las dependencias de la aseguradora, de tal forma que el Banco no se encuentra obligado a responder una solicitud que no le fue presentada.

3.3. BBVA Seguros no se pronunció respecto de los hechos y pretensiones de la acción constitucional, dentro del término concedido.

CONSIDERACIONES

1. Problema Jurídico.

Como surge del recuento de los antecedentes, el problema jurídico que ocupa la atención de este juzgado se circunscribe en establecer si la entidad censurada, vulneró los derechos referidos, al no brindar una contestacion oportuna y de fondo a las peticiones elevadas con ocasión al reconocimiento de la póliza de vida que adquirió con los creditos otorgados por el Banco BBVA.

2. El derecho fundamental de petición y su protección por el ordenamiento constitucional colombiano.

El artículo 23 de la Constitución Nacional establece como derecho fundamental de todos los ciudadanos, el de poder presentar peticiones de manera respetuosa ante las autoridades con el fin de que sean absueltas de manera pronta sus inquietudes de interés general o particular.

Se tiene entonces, que el derecho de petición se erige como uno de los ejes articuladores de una sociedad respetuosa de los derechos de las personas. Como se ha decantado en la jurisprudencia constitucional, el citado derecho tiene las siguientes características: a) es un derecho fundamental determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, b) su núcleo esencial está constituido por la respuesta pronta y oportuna de la cuestión, c) la respuesta debe ser de fondo, clara, precisa, congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario sin que ello implique una aceptación de lo solicitado, d) procede frente a las autoridades públicas y, también frente a los particulares, e) la autoridad cuenta con 15 días para resolver de fondo (art. 14 C.C.A), debiendo, de no ser posible dar respuesta en dicho término, explicar los motivos y señalar un nuevo término para contestar, atendiendo al grado de dificultad o a la complejidad de la petición, y e) la configuración del silencio administrativo no libera de la obligación de responder, como tampoco exonera la falta de competencia de la entidad1.

Conforme a lo anterior, el legislador en aras que las entidades privadas y los particulares se ajustaran a los lineamientos legales, debido a que no solamente las entidades públicas tienen el deber de respetar y salvaguardar los derechos fundamentales de las personas, sino también es de obligación por cuenta de las de carácter privado y los particulares; por ello consideró que así mismo como las entidades públicas, las de carácter privado y los particulares debían de contestar los escritos de petición dentro del mismo término y bajo los mismos lineamientos, tal como quedó dispuesto en el artículo 32 de la ley 1755 de 2015, que modificó el Título II del Capítulo II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

3. La veracidad en la acción de tutela.

En este sentido, la Corte Constitucional ha señalado en repetidas ocasiones la aplicación de la presunción de veracidad, para darle validez a las afirmaciones realizadas por el tutelante, que:

> ***"Cuando el juez de tutela solicita a la entidad demandada rendir informe sobre los hechos de la controversia y ésta no lo hace, debe soportar la responsabilidad que eso implica. En efecto, cuando esto sucede, se tienen por ciertos los hechos de la demanda y el juez puede resolver de plano el asunto, salvo que considere necesario decretar y*** *practicar pruebas para llegar a una convicción seria sobre los hechos presentados por el peticionario. Debido a que las entidades accionadas guardaron silencio respecto de los hechos del caso concreto a pesar de que el juez de instancia les ordenó rendir el informe consagrado en al artículo 19 del Decreto 2591 de 1991, la Sala tendrá por ciertos loe hechos.*

El artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 preceptúa lo siguiente:

> ***ARTICULO 20.-****Presunción de veracidad. Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa.*

4. Caso concreto.

El tutelante invocando el derecho fundamental inicialmente referido, pretende que la entidad accionada de respuesta de fondo a las peticiones radicadas el 17 de octubre de 2019, 3 de marzo y 24 de agosto de 2020.

De otra parte, comoquiera que la entidad convocada no se manifestó en torno a los hechos de la acción tuitiva, los mismos se tendrán por ciertos tal como lo dispone el Decreto 2591 de 1991, en el artículo antes referido.

Con observancia de lo anterior, es lógico indicar que la salvaguarda constitucional fue originada debido a la falta de pronunciamiento sobre los puntos mencionados en las solicitudes radicadas el 17 de octubre de 2019, 3 de marzo y 24 de agosto de 2020

Dicho lo anterior, se puede establecer que la Ley 1775 de 2015, expone que cualquier persona natural o jurídica, podrá solicitar de forma respetuosa información ya sea por motivos de interés general o particular; y a su vez, la entidad encargada de resolver la petición presentada deberá hacerlo de forma clara, concreta y congruente con lo solicitado.

Adicional a ello, el art. 14 de la precitada norma, establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones siempre y cuando no exista norma especial, señalando de manera expresa que toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, sin embargo al tratarse de la solicitud de documentos, esta respuesta tendrá un término especial, ya que dicha petición se resolverá dentro del término de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Aplicando la normatividad descrita al caso de marras, podemos decir que al haberse elevado una petición, tal y como se acredita con la copia militante a folio 1, era deber de la sociedad convocada brindar una respuesta de manera pronta y diligente o haber emitido una respuesta a la *petente* explicando la dificultad que se presentaba.

De lo anterior, se evidencia a todas luces que la accionada actúa en contravía con lo estipulado en la Ley, ya que como bien lo dispone el parágrafo del art. 14, toda vez que la misma, tenía la obligación legal de responder la petición.

Conforme a lo expuesto, este Despacho advierte la procedencia del remedio Constitucional reclamado para la protección del derecho fundamental **de petición,** por lo cual, se ordenará a la Clínica Vascular Navarra S.A., que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación del presente fallo, si aún no lo hubieren hecho, procedan a brindar una respuesta de fondo a la petición elevada el 8 de octubre de 2019 y acreditar ante este estrado judicial haber efectuado dicho trámite.

Dado lo anterior, el Despacho declarará la procedencia de la acción de tutela, por cuanto existe una vulneración al derecho fundamental reclamado.

DECISIÓN

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

RESUELVE:

PRIMERO.- TUTELAR el derecho fundamental de **petición** invocado por **Rodrigo Alberto Medina Velasco** identificado con C.C. 10.486.316, en contra de **Compañía Aseguradora BBVA Seguros**, por las razones expuestas en la parte motiva del presente fallo.

SEGUNDO.- ORDENAR en consecuencia a la **Compañía Aseguradora BBVA Seguros**, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación del presente fallo, si aún no lo hubieren hecho, proceda a brindar una respuesta de fondo a la petición elevada por el actor y acreditar ante este estrado judicial haber efectuado dicho trámite.

TERCERO: Hágase saber a la entidad accionada que la impugnación del fallo no suspende el cumplimiento de lo aquí ordenado.

CUARTO: NOTIFICAR a las partes esta sentencia en la forma prevista en el Art. 30 del Decreto 2591 de 1.991, relievándoles el derecho que les

asiste de impugnarlo dentro de los tres días siguientes a su notificación, si no estuvieren de acuerdo con lo aquí decidido. Secretaría proceda de conformidad.

QUINTO: En caso de no ser impugnado el presente fallo envíese el expediente a la Corte Constitucional, para su eventual revisión.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,

DIANA MARCELA BORDA GUTIÉRREZ
Juez

Firmado Por:

DIANA MARCELA BORDA GUTIERREZ
JUEZ
JUEZ - JUZGADO 024 MUNICIPAL CIVIL DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE BOGOTA 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:
a8e3d86bbe3b7400af65fcdca4fd2daea0347159b19c0ab57bd2f16e54178fc5
Documento generado en 26/01/2021 01:05:32 PM

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