

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO TREINTA Y OCHO (38) DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA  
MÚLTIPLE DE BOGOTÁ D.C.

Bogotá D.C., veintinueve (29) de julio de dos mil veinte (2020).

**RADICACIÓN:** 2020 - 00239  
**PROCESO:** Acción de Tutela.  
**ACCIONANTE:** **DIANA MILENA FLORES MERCHAN**  
**ACCIONADO:** **BANCO PICHINCHA**

Por estar agotada el trámite que le es propio, procede el Despacho a proferir la decisión de fondo dentro de la presente acción de tutela. -

**I. ANTECEDENTES**

**DIANA MILENA FLORES MERCHAN** presentó acción de tutela en contra del **BANCO PICHINCHA** para obtener la protección al derecho fundamental de petición, igualdad y mínimo vital el cual considero vulnerados por el aquí accionado. -

Los fundamentos fácticos que sustentan la acción se resumen así:

1. Indicó que el día 12 de junio de 2020, elevó una solicitud ante SUFI área de seguros solicitando la póliza de siniestro por pérdida de la capacidad laboral por más del 50% según lo dictaminado por la Junta Médico Laboral en Acta N° 106647.-

2. De otro lado mencionó que realizó una petición ante Banco Pichincha – Área de Seguros, sin que indicara el motivo ni el contenido de esta, ni la fecha de radicación.-

3. Manifestó que el Banco Pichincha no le ha dado una respuesta de fondo a su petición, vulnerando así su derecho de petición y al derecho a la igualdad ante la ley, razón por la cual solicitó que se entutele a la encartada y se ordene que

de contestación de fondo a su solicitud y se de realice el ago del crédito por la pérdida de la capacidad laboral por mas del 50%.-

### **La actuación surtida**

Este despacho mediante auto del 17 de julio de 2020 se avocó conocimiento de la presente acción, y se vinculó al trámite a SUFI – Área de Seguros, Superintendencia Financiera y Ministerio de Salud y Protección Social. Asimismo en auto del 22 de julio hogaño, se requirió a la accionante para que allegara copia del derecho de petición de fecha 12 de junio de 2020, en atención a que el allegado con el escrito introductor no era legible.-

El Banco Pichincha en el término concedido dio contestación a los hechos generadores de la presente acción, informando que la accionante presenta vinculos comerciales con dicha entidad financiera, mediante la operación de crédito de libranza No. 3336030, la cual fue desembolsada en septiembre de 2017, por un valor inicial de \$ 82.000.000 y en la actualidad se encuentra vigente y al día en los pagos.

Ahora bien, respecto a la solicitud a la cual hace referencia y es objeto de estudio, refirió que dicha petición no fue radicada ante este Banco, pues en ninguno de sus registros se encuentra reportada, y adicional a ello remitieron correo al apoderado de la tutelante para que remitiera copia legible del mencionado derecho de petición para poder realizar el rastreo y darle gestión, pero hasta la fecha de contestación no hubo pronunciamiento alguno.- Por lo anterior, solicitó que se negara el amparo invocado, en atención a que ningun derecho fundamental ha sido vulnerado por dicha entidad a la señora Diana Flores Merchan.-

SUFI – Área de seguros, contestó la accion de tutela , manifestando que una vez validadas las áreas correspondientes no se evidencian reclamaciones o derechos de petición radicados en SUFI una marca Bancolombia, así como tampoco se registran con Sufi productos a nombre de la señora Diana Milena Flores Merchan. Añadió que el derecho de petición que la accionante reclama le sea contestado por parte de Bancolombia, no fue radicado en Bancolombia y está dirigido a Banco Pichincha que no es Bancolombia, por lo que es improcedente las pretensiones de la accionante. Por lo anterior, solicitó negar las pretensiones de la tutela.-

Finalmente, la Superintendencia Financiera y el Ministerio de Salud y Protección Social, solicitaron su desvinculación a la presente acción.-

## II. CONSIDERACIONES

1. Toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los Jueces de la República en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos se encuentren vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública; y, excepcionalmente, de particulares. Es una acción residual que únicamente procede cuando el ciudadano afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a menos que se presente como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable (Art. 86 C.N.). -

2. El derecho de petición se encuentra consagrado como fundamental en el artículo 23 superior en los siguientes términos: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”.

2.1. A partir de este postulado constitucional, la Corte ha considerado que “el núcleo esencial del derecho de petición radica en la resolución pronta y oportuna de la cuestión solicitada. De esta manera, la vulneración del derecho de petición se concreta cuando no se produce una respuesta de fondo, clara, oportuna y que, además, ésta se genere en un término razonable” (Sentencia T-249 de 2001).-

2.2.- En desarrollo de este derecho fundamental, establece el artículo 14 de la ley 1755, salvo norma legal especial, que toda petición de documentos y de información deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, término que ninguna entidad o autoridad pública, o persona privada, puede vulnerar, sin embargo mediante el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 los términos fueron ampliados para atender las peticiones, en este caso las peticiones deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.-

3. Descendiendo al caso puesto a consideración de este Despacho, se observa que la accionante, el día 12 de junio de 2020, radicó una solicitud presuntamente ante la entidad Banco Pichincha, **y no ante SUFI (Bancolombia) como lo adujo en los hechos del libelo introductor<sup>1</sup>**, en el que allegaba el acta de Junta Médico Laboral N° 106647 registrada en la Dirección de Sanidad Ejército con fecha 10 de diciembre de 2019 con una discapacidad reconocida del 70.29%, con el fin de que la póliza de seguro correspondiente al préstamo tomado el 28 de

---

<sup>1</sup> Téngase en cuenta la respuesta dada por SUFI – ( Bancolombia) la que indicó que la señora Flores Merchán no tiene vínculo alguno con dicha entidad.-  
Acción de Tutela No. 110014189-038-2020-00239-00

septiembre de 2017 cubra la totalidad del crédito por la pérdida de la capacidad laboral por mas del 50%.-

3.1 Ahora bien, de una revisión a las pruebas obrantes en el expediente, sea lo primero señalar que la petición (fl.12) allegada como prueba por parte de la accionante, si bien está dirigida ante Banco Pichincha – Área de Seguros, lo cierto es que el sello impreso no es legible, por lo tanto no se distingue ante que entidad la señora Diana Flores Merchan radicó dicha solicitud. Y pese a que mediante auto del 22 de julio de 2020 se le requirió a la accionante para que allegara nuevamente la petición objeto de estudio, hizo caso omiso.-

3.2 De otra parte, del escrito de contestación del Banco Pichincha se desprende que la accionante presenta vínculos comerciales con el Banco Pichincha, mediante la operación de crédito de libranza No. 3336030, la cual fue desembolsada en septiembre de 2017, por un valor inicial de \$ 82.000.000 y en la actualidad se encuentra vigente y al día en los pagos.

Sin embargo, la entidad financiera adujo que de una revisión en sus registros se determinó que ninguna solicitud fue radicada ante sus dependencias, no obstante, remitieron correo electrónico ante la tutelante con el fin de que se les remitiera copia legible del mencionado derecho de petición para poderlo rastrear y darle la gestión correspondiente, sin que se le haya dado respuesta. Dicha gestión se evidencia que fue direccionada al correo [abogadosjgarzon@gmail.com](mailto:abogadosjgarzon@gmail.com) mismo que fue indicado en el acápite de notificaciones de la accionante.-

4. Así las cosas, se evidencia claramente que no existe ninguna vulneración al derecho de petición y de igualdad, de la señora Diana Flores Merchan por parte del Banco Pichincha, en tanto que no es posible determinar ante que entidad fue radicado el derecho de petición objeto de estudio, por las razones ya explicadas en párrafos arriba.-

5. De otra parte, tal y como lo expresó el Banco Pichincha *“que de cualquier modo la entidad encargada de responder de fondo la solicitud de reconocimiento del siniestro por incapacidad permanente es la Aseguradora Solidaria, y es ante esta entidad que se debería radicar la solicitud de pago del seguro adquirido, en todo caso, en los eventos en los que se radica ante el Banco dicha solicitud, la entidad que apodero, únicamente cumplirá con el deber legal de dar traslado a la aseguradora, para que realicen el respectivo estudio de la solicitud”*.-

Así las cosas, la accionante podrá allegar dicha solicitud ante la Aseguradora Solidaria, para que gestionen el reconocimiento del siniestro por incapacidad permanente.-

6. Corolario de lo anterior, el amparo invocado por la señora Diana Flores Merchán será denegado.

### III. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Treinta Y Ocho (38) de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

**RESUELVE: PRIMERO. - NEGAR** el amparo constitucional invocado por **DIANA FLORES MERCHAN** en contra de **BANCO PICHINCHA – ÁREA DE SEGUROS** por las razones expuestas –

**SEGUNDO. - NOTIFICAR** esta providencia en legal forma a las partes. -

**TERCERO. -** Comuníquese esta decisión a los interesados haciéndoles saber que, contra la presente decisión, dentro de los tres (3) días a su notificación procede el recurso de apelación y de no ser impugnada, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión. -

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**CATHERINE LUCIA VILLADA RUIZ**  
**JUEZ**

CVR

Firmado Por:

CATHERINE LUCIA VILLADA RUIZ  
JUEZ  
JUEZ - JUZGADOS 038 PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES  
DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ, D.C.-SANTAFE

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: [7ed83be705fa4ddaa633c1fd943e73a5cbd822d04ca4dfc58a81110809c3f28f](#)

Documento generado en 29/07/2020 05:12:12 p.m.

Acción de Tutela No. 110014189-038-2020-00239-00

Calle 12 No. 9-23 Piso 5 Edificio Virrey Torre Norte  
Correo Electrónico [j38pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j38pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co)  
Teléfono 3 37 58 46