



Clase de proceso:	ACCION DE TUTELA
Accionante:	SANDRA PATRICIA HERNANDEZ SERRATO
Accionado:	COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA ALFA S.A
Radicación:	76-111-40-03-001-2020-00267-00
Asunto:	Sentencia de 1ª Instancia escrita

JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE BUGA

FALLO DE TUTELA No. T-143

Buga, Valle, diez (10) de noviembre de dos mil veinte (2020)

1. OBJETO DE ESTE PRONUNCIAMIENTO:

Se profiere sentencia de primera instancia en la **ACCIÓN DE TUTELA** formulada por la señora **SANDRA PATRICIA HERNANDEZ SERRATO** motu proprio.

2. LA PETICIÓN DE TUTELA Y SUS FUNDAMENTOS DE ORDEN FÁCTICO

2.1. HECHOS:

Afirma la accionante que en calidad de excompañera permanente del señor **RODOLFO IZQUIERDO PEREZ**, y representante legal de su menor hija **SOFIA IZQUIERDO HERNANDEZ**, el 22 de agosto del presente año, radicó derecho de petición ante la **COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA ALFA S.A**, en la que pretendía se le informara sobre el estado del trámite de reclamación del excedente del reconocimiento y pago de la póliza seguro de vida, encontrándose como asegurado el ya fallecido, señor **RODOLFO IZQUIERDO PEREZ**, suscrito en crédito libranza con el Banco de Occidente de la ciudad, a lo que no ha obtenido respuesta alguna.

2.2. PRETENSIONES:

Con fundamento en los presupuestos fácticos expuestos por la accionante, solicita se le proteja su derecho fundamental de petición, y que se le ordene a la **COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA ALFA S.A**, se le informe el estado del trámite de reclamación del excedente del reconocimiento y pago de la póliza seguro de vida, siendo asegurado el ya fallecido, señor **RODOLFO IZQUIERDO PEREZ**, suscrito en crédito libranza con el Banco de Occidente de la ciudad, solicitado en derecho de petición impetrado el día 22 de agosto



del 2020.

3. ACTUACIÓN PROCESAL:

La acción de tutela fue recibida por correo electrónico el 27 de octubre de 2020, y mediante Auto Interlocutorio No. 1191 del día siguiente, se admite la presente acción de tutela y se ordena la notificación del accionado como del vinculado,

SEGUROS DE VIDA ALFA S.A., manifiesta que lo pretendido por la accionante en el derecho de petición no es pertinente, toda vez que el pago de excedentes dentro del siniestro No. 500001-2020-004881, con ocasión al fallecimiento del señor Rodolfo Izquierdo Pérez, le fue reconocido a la beneficiaria señalada por el asegurador en la póliza, la cual se suscribió mediante declaración de asegurabilidad, donde el señor Izquierdo Pérez determinó quien sería su beneficiario designado, siendo este una persona diferente a la accionante y su menor hija.

Refiere, además que la entidad financiera les corrió traslado del aviso de siniestro, por lo que la Aseguradora, procedió a aplicar las condiciones pactadas en la póliza de Seguro Vida Grupo Deudores GRD-408, reconociendo los pagos indemnizatorios a los que hubo lugar y a la persona que ostentaba el derecho conforme lo declarado por el asegurado, por lo que han cumplido con lo que le compete sin que a la fecha tenga obligación pendiente frente al seguro.

Que, frente a las pretensiones de la accionante, ya cumplieron con lo que les corresponde, al haber dado respuesta a la petición presentada por la misma, generándose en esta acción una Carencia Actual del Objeto por Hecho Superado.

Atendiendo el anterior pronunciamiento, el despacho por interlocutorio No 1220 del cuatro de noviembre de la presente anualidad, dispuso la vinculación al presente trámite, de la señora **LUZ ADRIANA IZQUIERDO PEREZ**, surtiéndose la notificación en debida forma, sin pronunciamiento alguno.

Por su parte, **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**, aduce haberle otorgado al señor **RODOLFO IZQUIERDO PEREZ**, el crédito libranza No. 2815, el cual y de acuerdo a la solicitud de cobertura del seguro de vida en ocasión a su fallecimiento, se procedió con la cancelación total del mismo, según pago indemnizatorio de la Compañía de Seguros de Vida Alfa S.A.

Sostiene, que el Banco de Occidente, no actúa como intermediario entre el cliente y la Compañía Aseguradora, razón por la cual, es la Aseguradora quienes les confirman la aplicación del Seguro.

Por último, refiere que el núcleo esencial del Derecho de Petición es responder de fondo la petición, aún a pesar de que este no satisfaga el interés de quien realiza la petición, por lo que solicitan su desvinculación del presente trámite, por no haber vulnerado derecho



alguno a la accionante.

Cumplido el trámite de rigor se procede a resolver la súplica constitucional conforme a las siguientes:

4. CONSIDERACIONES

4.1. DECISIONES SOBRE VALIDEZ Y EFICACIA DEL PROCESO.

4.1.1. Competencia:

Este Despacho es competente para conocer en primera instancia de la presente Acción de Tutela, de conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y del Decreto 2591 de 1991, artículo 37, reglamentado por el Decreto 1382 de 2000, artículo 1º, compilado en el artículo 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015 Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, modificado por el Decreto 1983 de 2017 referentes a las reglas de reparto de la acción de tutela, en atención al lugar donde se produce la eventual vulneración de derechos y a la naturaleza jurídica de las entidades accionadas.

4.1.2. Eficacia del proceso:

En el presente caso se encuentran reunidos los requisitos señalados para emitir sentencia, consistentes en que la acción de tutela se presentó en debida forma, la capacidad para ser parte está demostrada para ambos extremos, pues a la accionante le asiste el derecho para presentar acción de tutela¹, como quiera que está afectada con la actuación de la accionada, y ésta a su vez lo está, por pasiva, dado que presuntamente es la que está afectando con su omisión el derecho reclamado por la accionante.

Por otra parte, la entidad que funge como demandada, si bien es de índole particular, frente a ésta la accionante se encuentra en situación de subordinación, puesto que por una parte la accionada se dedica a la actividad de seguros, cuya petición tiene relación con la actividad económica de la entidad accionada, por lo que está legitimada para impetrar la acción, siendo la entidad la llamada a responder, mostrándose de esta manera una relación de subordinación entre entidad y petente.

4.2. PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER:

El problema jurídico a resolver se concreta en determinar si se vulnera o no, el derecho fundamental de petición de la señora **SANDRA PATRICIA HERNANDEZ SERRATO**, por

¹ Inciso final artículo 10 del Decreto 2591 de 1991



parte de **SEGUROS DE VIDA ALFA S.A**, por cuanto afirma que no le ha dado respuesta a la petición instaurada el 22 de agosto del 2020.

4.3 TESIS QUE SOSTENDRÁ EL DESPACHO:

El Despacho sostendrá la tesis que, en el presente caso, **SI** es procedente la acción de tutela para amparar el derecho fundamental de petición de la señora **SANDRA PATRICIA HERNANDEZ SERRATO**, toda vez que si bien y dentro del presente trámite emitieron respuesta de fondo, clara, precisa y coherente, y pantallazo de notificación a la dirección electrónica de la misma², de comunicación telefónica establecida con la accionante al número celular 3013304381, manifestó no haber recibido correo o notificación alguna de parte de la aseguradora, siendo que la enviaron a una dirección equivocada.

4.2. PREMISAS QUE SOPORTAN LA TESIS DEL DESPACHO:

4.2.1. Normativas:

Son premisas normativas que apuntalan la tesis del juzgado las siguientes:

1.- El preámbulo de la Constitución Política de Colombia establece que la Carta fue sancionada y promulgada con el fin de asegurar a los integrantes del Pueblo de Colombia unos derechos básicos entre los cuales se encuentran la vida, la justicia, la igualdad y el conocimiento dentro de un marco jurídico, democrático y participativo, garantizando un orden político, económico y social justo.

Como principios fundamentales del Estado, la Carta Magna consagra en su artículo 2:

*“Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y **garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución**; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.*

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.”. (Subrayado y negrillas fuera de texto original).

2.- La Constitución Nacional, expedida en el año 1991, trajo, como una forma subsidiaria de protección de los derechos fundamentales, la acción de tutela consagrada en el artículo

² Ver numeral 14 expediente electrónico.



86 de la obra en cita, en el cual se señala que:

“(...) Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

La protección consistirá en una orden para que aquél respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo. El fallo, que será de inmediato cumplimiento, podrá impugnarse ante el juez competente y, en todo caso, éste lo remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. (...)”

3.- Procedencia de la Acción de tutela para proteger el derecho de petición.

Ha dicho la jurisprudencia de la Corte que cuando se trata de proteger el derecho de petición, el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo; en esos términos abría observancia del requisito de subsidiaridad.

Por esta razón, si la accionante encuentra que no se ha producido la debida resolución a su derecho de petición o no fue comunicada dentro de los términos que la ley señala, esto es, que se le quebrantó su garantía fundamental, puede proceder y acudir directamente a la acción de amparo constitucional.

4.- Amparo del Derecho de Petición por Vía de Tutela.

El derecho de petición se ha considerado como una de tantas facultades que la democracia otorga al ciudadano para participar en el desarrollo de políticas públicas que lo benefician o le concedan otros derechos consagrados en la Constitución, como en el sub judice, buscar la entrega de una información o documentos que pueden estar en poder de la entidad accionada.

El artículo 23 de la Constitución Política establece:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.



En virtud de ese derecho fundamental el ciudadano eleva peticiones ante las autoridades públicas o las personas privadas, ya sea en propio beneficio o en aras de un interés general; verbal o escrito. Estas peticiones deben ser respondidas, concediéndole lo pedido o negándolo, **o instruyéndolo en el modo de acceder a lo solicitado**. Es decir, la respuesta a la petición será instrumento para que el peticionario conozca la voluntad de la autoridad encargada de la respuesta, la cual debe ser sustancial, concreta y relacionada o congruente con lo pedido.

Frente al derecho fundamental de petición, la abundante jurisprudencia de la Corte Constitucional, ha enseñado cuáles son sus elementos constitutivos, así:

“(i) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; (ii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; (iii) la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; (iv) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; (v) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; (vi) este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares (T-249/2001); (vii) el silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición (T-1104/2002), pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición; (viii) el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa (T-294/1997); (ix) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder (T-219/2001); y (x) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”³

Por su parte, la Ley 1755 de 2015 en su Art. 13 dispone lo siguiente:

“Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo [23](#) de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una

³ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-183/13. 5 de abril de dos mil trece 2013. M.P.: NILSON PINILLA PINILLA



entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación". (Subraya el Juzgado).

4.2.2. Premisas Fácticas Probadas:

Son premisas fácticas o de hecho probadas que soportan la tesis de esta instancia las siguientes:

- 1) La señora **SANDRA PATRICIA HERANDEZ SERRATO**, impetro derecho de petición ante SEGUROS DE VIDA ALFA S.A, el 22 de agosto del 2020, solicitando se le informara sobre el estado del trámite de reclamación del excedente del reconocimiento y pago de la póliza seguro de vida, siendo asegurado el ya fallecido, señor **RODOLFO IZQUIERDO PEREZ**, suscrito en crédito libranza con el Banco de Occidente de la ciudad.
- 2) Que el 30 de octubre de 2020, la entidad accionada **SEGUROS DE VIDA ALFA S.A** a través de la Gerente de Indemnizaciones, entregó respuesta a la peticionaria **SANDRA PATRICIA HERANDEZ SERRATO** al derecho de petición, a través del canal digital indicado por la misma.
- 3) Que a la señora **SANDRA PATRICIA HERANDEZ SERRATO**, no le fue remitida repuesta alguna del derecho de petición del 22 de agosto del 2020, a su correo electrónico.

4.3. CASO CONCRETO.

En el presente caso, alega la señora **SANDRA PATRICIA HERANDEZ SERRATO**, que no ha recibido respuesta alguna a la solicitud enviada a **SEGUROS DE VIDA ALFA S.A** por lo que consideraba vulnerado su derecho fundamental de petición, y, en consecuencia, exigía por medio de esta acción la protección del mismo y que se ordenase a la accionada emitir la contestación pertinente.

4.3.1 Análisis de procedibilidad.

Sobre la inmediatez. Teniendo en cuenta que la jurisprudencia de la Corte ha precisado que la protección de los derechos fundamentales, vía acción constitucional, debe invocarse en un plazo razonable y oportuno contado entre la ocurrencia del hecho generador de la transgresión y la interposición del amparo, se tiene que en este caso, por



la fecha de la solicitud elevada por la accionante y su recepción -22/08/2020-, se tiene que han transcurrido algo más de dos meses, quedando claro que el tiempo de la interposición de la tutela es razonable en punto a lograr la protección invocada; tiempo más que suficiente para que la accionante recibiera la respuesta a su petición en los términos solicitados.

Sobre la subsidiariedad. De conformidad con lo previsto en el artículo 86 de la Constitución Política la acción de tutela es de naturaleza residual y subsidiaria y, en consecuencia, su procedencia se encuentra condicionada a que: "(i) el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, (ii) cuando existiendo un medio de defensa judicial ordinario este resulta no ser idóneo para la protección de los derechos fundamentales del accionante o (iii) cuando, a pesar de que existe otro mecanismo judicial de defensa, la acción de tutela se interpone como mecanismo transitorio para evitar la consumación de un perjuicio irremediable."⁴.

Como se precisó en el marco normativo, cuando se trate de la protección del derecho de petición, no se encuentra en el ordenamiento jurídico un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela. En consecuencia, la accionante quien manifiesta haber sido afectada con la vulneración a su derecho de petición, puede acceder a este medio constitucional, no obstante que no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo.

4.3.2 Análisis de los Derechos Fundamentales vulnerados:

En este caso, se debate sobre el Derecho de Petición que señala habersele conculcado a la accionante. Como se ha manifestado, al precisar el sentido y el alcance del derecho de petición, la jurisprudencia constitucional, ha establecido que la respuesta que se dé al peticionario debe cumplir, al menos, con los siguientes requisitos: i) ser oportuna; ii) resolver de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado; iii) ser puesta en conocimiento del peticionario. En ese sentido, enseguida se evalúan dichos requisitos para el presente caso:

En cuanto a que la contestación del peticionario resuelva de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, no obstante, lo anterior su finalidad se cumple con la debida notificación al petente.

En el presente caso, la entidad accionada y dentro del presente trámite, afirma haber emitido respuesta con destino a la accionante, y aporta el escrito dirigido a la peticionaria-accionante de fecha 30 de octubre de 2020, donde se refiere a la petición en el siguiente sentido: "... *acerca del pago de excedentes del siniestro Nro. 500001-2020- 004881, con ocasión del fallecimiento del señor Rodolfo Izquierdo Pérez, damos respuesta a su solicitud en los siguientes términos: Una vez revisado el expediente, encontramos que el*

⁴ Artículo 86 de la Constitución Política. Ver sobre la particular sentencia T-847 de 2014 (M.P Luis Ernesto Vargas Silva).



pago se realizó a la persona que el señor Rodolfo Izquierdo Pérez dejó designada al momento de diligenciar el formato de asegurabilidad de la póliza de vida grupo deudor GRD-408 contratada, por tal motivo no procede reconocimiento de excedentes ni a nombre suyo, ni de su hija Sofía Izquierdo Hernández, por cuanto no fueron designadas por el asegurado como beneficiarias de la póliza suscrita. Es preciso indicar, que la indemnización se realizó de acuerdo a las condiciones de la póliza de vida grupo deudor GRD-408 del Banco de Occidente, a la designación de beneficiarios y la normativa legal vigente. Así las cosas, SEGUROS DE VIDA ALFA S.A., le informa que ha dado respuesta clara y de fondo a su solicitud”.

Siendo ese el objeto de la petición que hizo la peticionaria, y la respuesta se muestra de fondo, concreta, clara y congruente, cumpliendo con el contenido que debe cumplir la debida contestación. Sin embargo, pese a que la entidad accionada indica que dentro de la documentación allegada remite la prueba de envío de la respuesta al correo electrónico sandrapatty2525@hotmail.com.co, se observa que la misma no fue allegada.

Sumado a lo anterior se encuentra la afirmación categórica de la señora **SANDRA PATRICIA HERNANDEZ SERRATO**, peticionaria, quien manifiesta no haber recibido a la fecha respuesta a su petición o no ha sido enterada de ella como se señala.

Teniendo en cuenta lo anterior, considera el despacho que la entidad accionada pese haber emitido respuesta de fondo a la petición realizada por la parte accionante, si bien afirman que dicha respuesta fue remitida al correo electrónico, tal pronunciamiento se remitió a un correo electrónico inexistente, ya que de la demanda se tiene que la dirección electrónica de la accionante es sandrapatty2525@hotmail.com, no cumpliéndose con lograr la respuesta efectiva, por falta de notificación de la misma a la interesada, transgrediendo con ello el derecho fundamental de petición de ésta.

4.4. CONCLUSIÓN:

De esta manera, este Despacho advierte que, si existió una vulneración al derecho fundamental reclamado por la accionante, como quiera que si bien el pronunciamiento es de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, no obstante lo anterior, dicho pronunciamiento no ha sido notificado a la accionante.

Por consiguiente y teniendo en cuenta que **SEGUROS DE VIDA ALFA S.A** vulneró el derecho fundamental de petición a la accionante, se concederá el amparo solicitado, se le ordenará a **SEGUROS DE VIDA ALFA S.A**, que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, se surta de manera eficaz y a través de cualquier medio idóneo, la notificación del pronunciamiento al derecho de petición presentado por la señora **SANDRA PATRICIA HERNANDEZ SERRATO**.

5 DECISIÓN:



En mérito de lo expuesto, el JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE BUGA, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: CONCEDER el amparo al derecho de petición solicitado por la señora **SANDRA PATRICIA HERNANDEZ SERRATO** identificada con cedula de ciudadanía No. 31.644.150, en consecuencia.

SEGUNDO: ORDENAR a SEGUROS DE VIDA ALFA S.A, que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, se surta de manera eficaz y a través de cualquier medio idóneo, la notificación del pronunciamiento al derecho de petición presentado por la señora **SANDRA PATRICIA HERNANDEZ SERRATO**, ya que la dirección que dicen haberle enviado la respuesta no corresponde a un canal de la peticionaria.

TERCERO: De conformidad con los artículos 30 y 31 del Decreto 2591 de 1991, notifíquese en legal forma la presente decisión.

CUARTO: Contra la presente decisión procede el recurso de impugnación sin perjuicio de su cumplimiento inmediato.

QUINTO: En caso de no ser impugnado remítase a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Proyecto: Mariela R./Wmbn.

Firmado Por:

**WILSON MANUEL BENAVIDES NARVAEZ
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 001 CIVIL MUNICIPAL BUGA**

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: **f8f3ab830341e0bcb1b5664b1929379c5d1cb1a7b037f5a529a3bc8aec9ad300**
Documento generado en 10/11/2020 04:01:15 p.m.

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