

REPUBLICA DE COLOMBIA



JUZGADO TERCERO PENAL MUNICIPAL
FLORENCIA – CAQUETA

Florencia Caquetá, diecinueve (19) de octubre de dos mil veintiuno (2021)

ASUNTO: FALLO PRIMERA INSTANCIA
ACCIONANTE: CRISTIAN CAMILO CASTRO ORJUELA.
ACCIONADO: BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.
DERECHOS: PETICIÓN.
RADICACIÓN: N° 2021-00125-00

ASUNTO

Procede este despacho a decidir la acción de tutela interpuesta por el señor **CRISTIAN CAMILO CASTRO ORJUELA**, en contra de **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, por la presunta violación de su derecho fundamental de Petición.

ANTECEDENTES.

FUNDAMENTOS FACTICOS

La parte accionante sustenta la petición de Tutela en los siguientes hechos:

“(…) PRIMERO: El día 31 de Agosto del 2021, mediante mensaje de Correo Electrónico informé y notifique el aviso de siniestro a BBVA SEGUROS, esto con el fin de obtener indemnización por hurto realizado en mi vivienda. El mismo día, BBVA Seguros me notifica Acuso Recibo de mi comunicado. SEGUNDO: El día 02 de Septiembre del 2021 se me confirma, que se inicia el trámite de mi solicitud, el cual se le asignó el radicado HWEB-1614, y se solicitaron los siguientes documentos para continuar con la gestión del mismo.

-Copia de la denuncia penal ante autoridad la competente. Ladenuncia debe contener la fecha de siniestro, la hora, la identificación plena del bien asegurado y una breve descripción de los hechos.

- Cotización a nuevo de iguales o similares características de los bienes o enseres hurtados.

- Fotocopia de las facturas de compra de cada uno de los equipos reclamados o certificación de la empresa comercial en la cual fueron adquiridos dichos equipo; documentos indispensables para la atención y definición del caso.

- Fotocopia de las facturas de compra de cada uno de los equipos reclamados o certificación de la empresa comercial en la cual fueron adquiridos dicho equipos; Documentos indispensables para la atención y definición del caso.

TERCERO: El día 07 de Septiembre del 2021, se envió la documentación solicitada y requerida para el estudio del caso, al correo electrónico clientes@bbvaseguros.com.co.

CUARTO: La empresa BBVA SEGUROS, manifiesta lo siguiente: "Una vez recibido el correo junto con los documentos necesarios, daremos respuesta a tu solicitud dentro de los diez (10) días hábiles siguientes."

QUINTO: El día 29 de Septiembre del 2021, envió comunicado mediante correo electrónico a las direcciones clientes@bbvaseguros.com.co y siniestros.co@bbva.com; en cual manifiesto el vencimiento de términos y solicito respetuosamente me sea comunicado el avance del proceso o en su defecto pago de la indemnización.

SEXTA: A la fecha se registran 20 días hábiles en los cuales no se me ha enviado comunicado ni notificación alguna.

Por lo cual se está presentando una desatención a mi petición por parte de la empresa en mención, como lo indica el Artículo 7 del Código Contencioso Administrativo: "ARTICULO 7o. DESATENCION DE LAS PETICIONES. ...La falta de atención a las peticiones de que trata este capítulo, la inobservancia de los principios consagrados en el artículo 3o. y la de los términos para resolver o contestar, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes." (...)"

PRETENSIÓN

Solicita el accionante:

"(...) 1. Se reconozca mi derecho fundamental de petición al cual tengo derecho en virtud del Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, ya que la respuesta emitida por BBVA SEGUROS COLOMBIA se comprende como una dilación al proceso en curso. (...)"

TRAMITE PROCESAL

La presente acción de tutela correspondió a este despacho por reparto y se le imprimió el trámite legal, avocando el conocimiento mediante providencia de fecha 05 de octubre de 2021 y ordenando notificar a la entidad accionada para que ejerciera su derecho de contradicción y defensa.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA

BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., guardó silencio, por lo que deberán tenerse por ciertos los hechos expuestos por el accionante y en lo que interese para resolver la acción, en virtud a lo normado en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, y en atención al "principio de veracidad" ya ampliamente decantado por nuestra Rectora Constitucional.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

REQUISITOS GENERALES DE FORMA.

Inicialmente debe señalarse que este despacho es competente para conocer el presente asunto en virtud del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con el Art. 1º numeral 1º del Decreto 1382 de 2000. Como el amparo puede ser ejercido en todo momento y lugar por cualquier persona que estime vulnerados o amenazados sus derechos fundamentales (art. 10 Dcto. 2591/91), el interés del accionante está presente y la solicitud de tutela se adecua a las exigencias mínimas que se establecen para ejercer la acción (art. 14 Decreto ibídem).

CARÁCTER FUNDAMENTAL DE LOS DERECHOS INVOCADOS EN AMPARO

Para la definición de los derechos fundamentales, cuenta el Juzgador con una serie de criterios principales y auxiliares. Los criterios principales son suficientes y vinculantes. Los auxiliares sirven de apoyo en la labor interpretativa del Juez de tutela en la definición de los derechos fundamentales. Es así como dentro de aquellos criterios auxiliares encontramos los tratados internacionales sobre derechos humanos; los derechos de aplicación inmediata; los derechos fundamentales por su ubicación y denominación, etc.

DERECHO DE PETICIÓN.

Según el artículo 23 de la Carta Política, el art. 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y lo desarrollado por la jurisprudencia del máximo Tribunal Constitucional, el derecho de petición comprende

"...los siguientes elementos: la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; la respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; la respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad entre en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), excluyendo fórmulas evasivas o elusivas; y la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo..."¹

La Corte Constitucional en Sentencia C-007/17 ha venido reiterando sobre el derecho de petición y sus elementos estructurales

*"...Según abundante jurisprudencia de este Tribunal, el derecho de petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, y a través de éste se puede acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, el derecho de petición tiene un carácter instrumental en tanto **a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales**, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros.*

¹ Sentencia T-944 de 1999, M.P. José Gregorio Hernández Galindo

Así mismo, la Corte ha señalado que su **núcleo esencial** reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.

Según se estableció en las **sentencias C-818 de 2011** y **C-951 de 2014**, los referidos elementos del núcleo esencial del derecho de petición pueden describirse de la siguiente manera:

- (i) 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. Mientras ese plazo no expire el derecho no se verá afectado y no habrá lugar al uso de la acción de tutela.
- (ii) La **respuesta de fondo** hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas. Según esta Corte, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) **claridad**, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) **precisión**, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas; c) **congruencia**, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado; y por último, d) **consecuencia** en relación con el trámite dentro del cual la solicitud es presentada, “de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”.

Ahora bien, este Tribunal ha aclarado que la resolución de la solicitud no implica otorgar lo pedido por el interesado, en tanto, **existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido**. En efecto, la **sentencia C-510 de 2004** indicó que “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado ante la administración para la adjudicación de un baldío, el registro de una marca, o el pago de una obligación a cargo de la administración”. Así, **el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma**, en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.

- (iii) La **notificación de la decisión** atiende a la necesidad de poner al ciudadano en conocimiento de la decisión proferida por las autoridades, ya que lo contrario, implicaría la desprotección del derecho de petición. La notificación en estos casos, se traduce en la posibilidad de impugnar la respuesta correspondiente. Frente a este elemento del núcleo esencial de la

petición, esta Corte ha explicado que es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado.

Resumidos de esta forma los elementos del núcleo esencial del derecho de petición, es pertinente ahora revisar cuáles son **los elementos estructurales de este derecho** que han sido definidos por esta Corporación. Tales elementos fueron sintetizados en la **sentencia C-818 de 2011**, en donde se precisó que los mismos pueden extraerse del artículo 23 de la Constitución, así:

- (i) **Toda persona tiene derecho a presentar peticiones a las autoridades por motivos de interés general o particular.** En relación con este elemento, la jurisprudencia ha advertido que la titularidad del derecho no se agota en las personas naturales, sino que se extiende a las jurídicas.
- (ii) **Puede ser presentado de forma escrita o verbal.** En efecto, el ordenamiento constitucional colombiano ampara las expresiones verbales del derecho de petición y no otorga trato diferente al de las solicitudes escritas, que deben atenderse de la misma manera por las entidades públicas".

El artículo 15 de la Ley 1755 de 2015 instituye que las peticiones podrán presentarse verbalmente, evento en el cual deberá quedar constancia, que será entregada por el funcionario al peticionario si éste la solicita. También pueden incoarse solicitudes por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. En la referida regulación se faculta expresamente a las autoridades para exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, supuesto bajo el cual pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento.

- (iii) **Las peticiones deben ser formuladas de manera respetuosa.** Del texto constitucional sólo se desprende un requisito para la presentación de solicitudes, que las mismas sean respetuosas. Según se deduce de tal exigencia, el ejercicio del derecho de petición sólo genera obligaciones y merece protección constitucional si se formuló en esos términos. La **sentencia C-951 de 2014**, indicó explícitamente que: "las peticiones deben ser formuladas de manera respetuosa. Así lo exige el precepto constitucional, de modo que su ejercicio solo es válido y merece protección constitucional si el derecho de petición se formuló en esos términos". Sin embargo, el rechazo de las peticiones irrespetuosas es excepcional y de interpretación restringida, ya que la administración no puede "tachar toda solicitud de irreverente o descortés con el fin de sustraerse de la obligación de responder las peticiones".
- (iv) **La informalidad en la petición.** Este elemento implica varias facetas del derecho de petición. La primera tiene que ver con que no es necesaria la expresa invocación del derecho o del artículo 23 de la Constitución, para que las autoridades o particulares así lo entiendan. Al respecto, esta Corte ha expresado que el ejercicio de este derecho "no exige formalidades más allá de las que establecen la Constitución Política y la Ley (...)

Así las cosas, si la autoridad exige que en el escrito de solicitud se especifique que se eleva petición de conformidad con este derecho, se le está imponiendo al ciudadano peticionario una carga adicional, que no se encuentra contemplada en el ordenamiento jurídico, y que haría su situación

más gravosa frente a una autoridad que ya se encuentra en un grado de superioridad frente a un ciudadano común”.

El ya referido artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, desarrolló este mandato al indicar que toda actuación que sea iniciada ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesaria su expresa invocación. Se señala de igual forma que mediante éste se podrá solicitar: a) el reconocimiento de un derecho, b) la intervención de una entidad o funcionario, c) la resolución de una situación jurídica, d) la prestación de un servicio, e) información, f) consulta, examen y copias de documentos, g) consultas, quejas, denuncias y reclamos, e h) interposición de recursos, entre otras actuaciones.

La segunda faceta de la informalidad en la petición tiene que ver con que su ejercicio es, por regla general, gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor, si se es menor de edad.

- (v) **Prontitud en la resolución de la petición.** La oportunidad en la respuesta a la petición es de la esencia del derecho, toda vez que si esta se produce en forma tardía haría nugatoria la pronta resolución que exige la disposición constitucional.
- (vi) **El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.** Según se desprende del inciso segundo del artículo 23 constitucional. En este aspecto, se puede deducir de la jurisprudencia constitucional que frente a particulares se debe concretar al menos una de las siguientes situaciones para que proceda la petición: a) la prestación de un servicio público, evento en el cual se equipara al particular con la administración pública; b) cuando se ejerce este derecho como medio para proteger un derecho fundamental; y c) en los casos en que el Legislador lo reglamente.

En concordancia con lo expuesto hasta el momento, “puede afirmarse que el ejercicio del derecho de petición no exige formalidades más allá de las que establecen la Constitución Política y la Ley”, y está regulado por unas reglas previstas en el ordenamiento jurídico, las cuales pueden sintetizarse así:

“a) El derecho de petición es determinante para la **efectividad de los mecanismos de la democracia participativa**. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la **resolución pronta y oportuna** de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c) La respuesta a las peticiones debe cumplir con los requisitos de: 1. **oportunidad**, 2. resolverse de fondo con **claridad, precisión y congruencia** con lo solicitado y 3. Ser puesta en **conocimiento** del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d) La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula **ante particulares**, es necesario separar tres situaciones: 1. cuando el particular presta un **servicio público** o cuando realiza **funciones de autoridad**, el derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la Administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente."

LA REGULACIÓN DE LA LEY 1437 DE 2011 RESPECTO DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN.

La Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", reglamentó en el título primero el derecho fundamental de petición. En relación con los términos para resolver la peticiones formuladas en ejercicio del derecho de petición, el código mantuvo el término previsto en el Decreto 01 de 1984, de quince (15) días, diez (10) días para petición de informaciones y treinta (30) para consultas.

En igual sentido la Corte Constitucional ha dicho que el acceso a documentos públicos hace parte del núcleo esencial del derecho de petición. Es cierto que el derecho a acceder a los documentos públicos consagrado en el artículo 74, puede considerarse en buena medida como una modalidad del derecho fundamental de petición y como instrumento necesario para el ejercicio del derecho a la información y, por lo tanto, comparte con estos su núcleo esencial, teniendo un contenido y alcance particulares que le otorgan especificidad y autonomía dentro del conjunto de los derechos fundamentales.

Al haber establecido el marco constitucional aplicable, se pasa a resolver el problema jurídico planteado.

CASO EN CONCRETO

Una vez revisados y analizados, los aspectos generales de la Acción de tutela y la postura adoptada por el último organismo de cierre en materia constitucional, resulta imperioso descender al caso objeto de estudio, en el que el accionante, el 31 de agosto de 2021, informa a BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. que ha sido víctima de un hurto, enviando los soportes requeridos para la reclamación de su póliza el 07 de septiembre de 2021, obteniendo como contestación de la entidad accionada que "Una vez recibido el correo junto con los documentos necesarios, daremos respuesta a tu solicitud dentro de los diez (10) días hábiles siguientes."; sin que a la fecha de presentación de la presenta acción de tutela la entidad accionada haya dado respuesta.

En ese orden, con la finalidad de probar lo pretendido dentro del presente tramite tutelar, el accionante acompaña su escrito de tutela, con la constancia de envió del correo electrónico de fecha 31 de agosto de 2021, donde informa a la accionada del siniestro ocurrido, así mismo aporta constancia de envió de correo electrónico de fecha 07 de septiembre de 2021, aportando la documentación pertinente para probar el siniestro con las facturas y cotizaciones de los elementos hurtados, para el estudio del caso.

En ese orden de ideas, se observa que la entidad accionada pese a encontrarse debidamente notificada del presente tramite tutelar guardo silencio dentro de la oportunidad procesal para ejercer su derecho de defensa y contradicción. Sin embargo, encuentra este despacho que pese a que BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., informó que daría respuesta al señor CRISTIAN CAMILO CASTRO ORJUELA dentro de los 10 días siguientes al envío de los documentos para el estudio del caso, esto es, a partir el 07 de septiembre de 2021, dicho término no es de obligatorio cumplimiento para la entidad, como quiera que conforme al artículo 5 del Acto legislativo No. 491 de 2020, el término legal para resolver una petición será dentro de los 30 días siguientes a su recepción.

Así las cosas, encuentra esta judicatura que desde el 07 de septiembre de 2021, día en el que se enviaron los soportes pertinentes para el estudio del caso del accionante hasta la fecha, no han pasado los 30 días con los que cuenta la entidad para contestar, por lo que considera este despacho que no existe vulneración del derecho fundamental de petición por parte de BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.

Conforme a lo antes expuesto el **JUZGADO TERCERO PENAL MUNICIPAL DE FLORENCIA - CAQUETA**, administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO. NEGAR el amparo constitucional en favor del señor **CRISTIAN CAMILO CASTRO ORJUELA**, en contra de **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, por las razones expuestas en la parte motiva del presente proveído.

SEGUNDO. NOTIFÍQUESE la presente sentencia de la manera más expedita, advirtiéndole a las partes e intervinientes que esta decisión podrá ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, única y exclusivamente a través del correo electrónico j03penmunfencia@cendoj.ramajudicial.gov.co.

TERCERO. En caso de no ser impugnada esta decisión, envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

JUAN CARLOS CHURTA BARCO
Juez

Firmado Por:

RADICADO: 18-001-40-04-003-2021-00125
ACCIONANTE: CRISTIAN CAMILO CASTRO ORJUELA
ACCIONADO: BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.

Juan Carlos Churta Barco
Juez
Juzgado Municipal
Penal 003 Control De Garantías
Florencia - Caqueta

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:

dde0bcfa902d80ec20ea4d505c46b8fcc38ca0087bad86ed0a35824d65451c96

Documento generado en 19/10/2021 08:23:27 AM

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