

REPÚBLICA DE COLOMBIA RAMA JUDICIAL



**JUZGADO DOCE PENAL MUNICIPAL
DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ D.C.**

Radicación: 11001400901220230004900

Accionante: Wilson Gerley Cárdenas Nonsoque en
representación de Libia Méndez Accionado: BBVA
Seguros y Banco BBVA

Bogotá D.C, veinticuatro (24) de marzo de dos mil veintitrés (2023).

1. MOTIVO DE LA DECISIÓN

Procede el Juzgado a resolver la acción de tutela instaurada por HERLEY CARDENAS NONSOQUE en representación de LIBIA MENDEZ identificada con C.C. 41.445.363 contra BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A y BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.

2. HECHOS

El accionante acudió al presente trámite tutelar con el fin de obtener la protección de sus derechos fundamentales de petición y habeas data, al considerarlos vulnerados por parte de las entidades accionadas.

Sustentó lo anterior indicando que, el señor SAÚL ANTONIO MARTÍNEZ NÚÑEZ (Q.E.P.D.) y su esposa LIBIA MÉNDEZ, adquirieron una obligación con la entidad bancaria BANCOLOMBIA S.A, la cual fue subrogada al BANCO BBVA, quien a la fecha continua como acreedor titular de la misma bajo el No. 0013346509600099658.

Señaló que en razón a que el referido ciudadano falleció el día 03 de enero de 2019, la señora LIBIA MÉNDEZ permaneció como única titular de la obligación contraída y se convirtió en única beneficiaria del seguro de vida, por lo que, mediante solicitud de pago de siniestro, radicada el día 26 de septiembre de 2019, se aportó la debida y completa documentación para el pago del mismo, informando dirección y correo electrónico para su correspondiente notificación.

Puso de presente que en virtud del silencio guardado por parte de la entidad de seguros, el pasado 24 de diciembre se reiteró la misma a través de un derecho de petición, con el cual se solicitó *“copia de respuesta formal a la petición de pago radicada el día 26 de septiembre de 2019, con número de*

siniestro 1794500, debido a que a la fecha de esta petición no se allega notificación electrónica o física con respuesta a la misma”, pero que no obstante de la segunda petición tampoco obtuvo respuesta.

Agregó que se instauró acción de tutela y con ella, el 10 de agosto de 2020, se obtuvo una respuesta en la cual BBVA Seguros informó: *“Una vez analizados los documentos soporte y realizado el respectivo control de cartera, hemos evidenciado que el Seguro de Vida Deudores que ampara el crédito N.º 00130346509600099658, se encuentra cancelado desde 27 de noviembre de 2018, lo que nos indica la inexistencia de cobertura*

Por último, agregó que, de acuerdo a tal situación, el día 08 de febrero de 2021 instauró una nueva petición solicitando le fuera remitida la comunicación mediante la cual se realizó la supuesta revocatoria del seguro, con la correspondiente constancia de recibido del cliente.

PRETENSIONES

Fueron puntualizadas por el accionante así:

- Tutelar los derechos fundamentales invocados.
- Ordenar a BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., dar respuesta de fondo a la petición de fecha 08 de febrero de 2021, mediante la cual se solicitó que fuera remitida la comunicación de revocatoria del seguro y el recibimiento del cliente sobre dicha supuesta revocatoria, además del reconocimiento y pago del siniestro No. 1794500.
- Que se ordene vincular al Banco BBVA COLOMBIA para que solidariamente de respuesta de fondo acerca de reconocer y pagar el amparo por la muerte del señor SAÚL ANTONIO MARTÍNEZ NÚÑEZ, titular de la obligación No. 9600099658.

3. ACTUACIÓN PROCESAL

Efectuado el reparto de la acción de tutela, fue asignada a este Despacho y mediante auto del 09 de marzo de la anualidad, se avocó conocimiento y se corrió traslado a la entidad accionada.

4. RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA

BANCO BBVA

La Dra. OLGA ZORAIDA QUIÑONEZ CAÑÓN, en calidad de apoderada especial con facultades de representación de la entidad, indicó que el amparo deprecado por el actor resulta improcedente, toda vez que la demanda de tutela versa sobre una petición elevada ante la compañía BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A, buscando que se proceda a pagar un crédito bancario, siendo

este el ente llamado a responder y no su representada, quien en este caso pasaría a ser una potencial víctima de un eventual impago de la deuda.

Refirió que las direcciones electrónicas a las cuales fue enviado el derecho de petición, no corresponden a dominios del Banco BBVA, por tanto, no se encuentra en mora de contestar una solicitud que no conoce.

Por último, indicó que la parte actora tiene multiplicidad de acciones judiciales para elevar su postura, sin que sea la tutela el mecanismo para solucionar su reclamo, tratando de asaltar la competencia del Juez Civil Natural que por Ley debe dirimir este tipo de asuntos.

BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A

El DR. MANUEL JOSE CASTRILLÓN PINZÓN, actuando como representante legal judicial de la compañía manifestó que, con fecha 14 de marzo de los corrientes se emitió respuesta completa y de fondo a lo solicitado por el accionante, remitiendo dicha respuesta a los correos electrónicos suministrados en el escrito petitorio.

Indicó que, se está frente a un hecho superado y solicitó desestimar la presente acción constitucional.

5. CONSIDERACIONES DEL JUZGADO

Competencia

Conforme el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, reglamentado por el numeral 1° del Decreto 1382 de 2000, es competente este Despacho Judicial para conocer de la presente acción pública de tutela instaurada por el señor WILSON HERLEY CARDENAS NONSOQUE en representación de LIBIA MENDEZ identificada con C.C. 41.445.363 contra BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A y BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.

La Acción de Tutela

El artículo 86 de la Constitución Política de Colombia establece que toda persona tendrá derecho a acudir a la acción de tutela para reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos que la ley contempla, amparo que solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo cuando se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

6. CASO CONCRETO

En el presente caso, la situación planteada por parte del accionante es que, en virtud del fallecimiento del señor SAÚL ANTONIO MARTÍNEZ NÚÑEZ

(Q.E.P.D.) el día 03 de enero de 2019, su representada, la señora LIBIA MÉNDEZ, permaneció como única titular de la obligación contraída con BANCOLOMBIA S.A, la cual fue subrogada al BANCO BBVA, bajo el No. 0013346509600099658 y se convirtió en única beneficiaria del seguro de vida, por lo que los días 26 de septiembre y 24 de diciembre de 2019, presentaron varias solicitudes de pago de siniestro, aportando la debida y completa documentación para ello, pero que sin embargo, no obtuvo respuesta.

Agregó el accionante que, en virtud de una tutela instaurada, el 10 de agosto de 2020, BBVA Seguros informó que: *“Una vez analizados los documentos soporte y realizado el respectivo control de cartera, hemos evidenciado que el Seguro de Vida Deudores que ampara el crédito N.º 00130346509600099658, se encuentra cancelado desde 27 de noviembre de 2018, lo que nos indica la inexistencia de cobertura”, por lo que el día 08 de febrero de 2021 instauró una nueva petición solicitando le fuera remitida la comunicación mediante la cual se realizó la supuesta revocatoria del seguro, con la correspondiente constancia de recibido del cliente, no obstante la entidad accionada no ha contestado las peticiones, omitiendo su deber constitucional, viéndose obligado a acudir al presente trámite tutelar para que dicha situación sea resuelta.*

De acuerdo a la situación puesta de presente, este Juzgado debe empezar por advertir que la Corte Constitucional en reiterada jurisprudencia ha dejado claro el alcance de la Tutela, disponiendo al respecto lo siguiente:

“Conforme fue establecido por el constituyente, dos de las características de la acción de tutela suponen la subsidiariedad y residualidad. Por esto, dentro de las causales de improcedencia, contempladas en la Constitución y en el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991, se encuentra la existencia de otros medios de defensa judicial¹.

*En este orden de ideas, al ser la acción de tutela subsidiaria y residual, solo es procedente cuando la persona no cuente con otro medio de defensa judicial, o cuando los existentes no sean idóneos o se instaure para evitar el acaecimiento de un perjuicio irremediable. (...)”.*²

En otra jurisprudencia la alta Corporación estimó:

*“La acción de tutela no es una vía ordinaria para la reclamación de derechos: esto es, ella es un medio común entre los demás medios de defensa judicial, pues dadas sus características, **la tutela se consagró no como herramienta para dirimir y controvertir derechos litigiosos, ordinarios y corrientes, sino que es un***

¹ En efecto, el inciso 3º del artículo 86 de la Constitución consagra: “(...) Esta acción solo 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”. Por su parte, el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991 contempla: “(...) La acción de tutela no procederá: 1. Cuando existan otros recursos o medios de defensa judicial, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. La existencia de dichos medios será apreciada en concreto, en cuanto a su eficacia, atendiendo las circunstancias en que se encuentra el solicitante (...)”.

² Sentencia T-031 de 2013.

mecanismo extraordinario de protección y defensa de los derechos constitucionales fundamentales, que se ajusta a patrones particulares, entre otros, que no exista otro medio de defensa del derecho que se pretende salvaguardar.³ (Subraya y Negrilla fuera de texto).

Teniendo en cuenta lo anterior y siendo claro que la jurisdicción ordinaria penal es donde se debe agotar el procedimiento que se encuentra legalmente establecido, la presente tutela cobra procedencia en lo relacionado con la

presunta vulneración de los derechos fundamentales de Habeas Data y Petición, debiéndose hacer el análisis únicamente en lo que ello atañe para determinar si en la actuación desplegada por la compañía CLARO S.A, éstos fueron desconocidos.

Así las cosas y en tratándose de la conculcación presunta del derecho fundamental al Habeas data, es claro que el estudio se torna procedente por esta vía y por ello debe señalarse la Corte sobre el mismo ha previsto lo siguiente:

“El reconocimiento del derecho fundamental autónomo al habeas data, busca la protección de los datos personales en un universo globalizado en el que el poder informático es creciente. Esta protección responde a la importancia que tales datos revisten para la garantía de otros derechos como la intimidad, el buen nombre, el libre desarrollo de la personalidad, entre otros. Sin embargo, el que exista una estrecha relación con tales derechos, no significa que no sea un derecho diferente, en tanto conlleva una serie de garantías diferenciables, cuya protección es directamente reclamable por medio de la acción de tutela, sin perjuicio del principio de subsidiariedad que rige la procedencia de la acción.”.

Mediante sentencia T - 847 del 28 de octubre de 2010, la Corte Constitucional expuso que el Habeas Data Financiero, recaía sobre la información semiprivada, entendida como “...el dato personal o impersonal que, al no pertenecer a la categoría de información pública, si requiere de algún grado de limitación para su acceso, incorporación en base de datos y divulgación. A esa información solo puede accederse por orden judicial, o administrativa y para los fines propios de sus funciones, o a través del cumplimiento de los principios de la administración de datos personales, ejemplo de ésta datos son la información relacionada con el comportamiento financiero, comercial y crediticio de las personas.

Es decir, debe tenerse que la administración de los datos, recae sobre aquella información considerada como semiprivada. En otras palabras, sobre aquella información que tiene relevancia pública, en la medida que dichos datos le permiten a las entidades financieras y a las personas que desarrollan una actividad mercantil, conocer el grado de cumplimiento crediticio y financiero de sus potenciales clientes. Lo anterior encuentra consonancia con los postulados constitucionales referidos a la estabilidad financiera, la confianza

³ Sentencia T-434 de 1994.

en el sistema de crédito y la protección del ahorro público administrado por las entidades bancarias y de crédito.

Así las cosas, cuando el titular de la información, considera que alguna de dichas prerrogativas no se cumple, frente a los conflictos relacionados con el recaudo, administración y uso de su información personal, puede ampararse en lo establecido en la ley estatutaria, 1266 de 2008 que consagra distintas herramientas a través de las cuales, el mismo puede efectuar consultas o reclamaciones por los datos que sobre él reposan en la base de datos.

En ese sentido, la Ley Estatutaria prevé las siguientes alternativas:

- (i) *Formular derechos de petición al operador de la información o a la entidad fuente de la misma, a fin de acceder a los datos que han sido consignados o de solicitar que ellos sean corregidos o actualizados (artículo 16);*
- (ii) *Presentar reclamaciones a la Superintendencia de Industria y Comercio o a la Superintendencia Financiera – según la naturaleza de la entidad vigilada–, para que se ordene la corrección, actualización o retiro de datos personales, o para que se inicie una investigación administrativa por el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008 (artículo 17); y,*
- (iii) *Acudir a los mecanismos judiciales que el ordenamiento jurídico establece para efectos de debatir lo concerniente a la obligación reportada como incumplida, sin perjuicio de que pueda ejercerse la acción de tutela para solicitar el amparo del derecho fundamental al habeas data, en los términos del artículo 16 de la ley en cuestión:*

“... Sin perjuicio del ejercicio de la acción de tutela para amparar el derecho fundamental del hábeas data, en caso que el titular no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. La demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga ‘información en discusión judicial’ y la naturaleza de la misma dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme. Igual procedimiento deberá seguirse en caso que la fuente inicie un proceso judicial contra el titular de la información, referente a la obligación reportada como incumplida, y este proponga excepciones de mérito.”

En el presente caso, y en cuanto a lo que tiene que ver con la presunta transgresión del derecho al habeas data, en razón a que la accionada canceló un seguro de vida, cuando nunca fue solicitada tal actuación y no informó de ello a la señora Méndez, no se vislumbra la afectación al mismo, pues no se allegaron pruebas que den cuenta de tal situación, ni se demostró un escenario de vulnerabilidad apremiante, que indique que sea por esta vía, que debe disponerse la protección de sus derechos, motivo por el cual el mecanismo de la acción de tutela resulta improcedente, ya que existen otros mecanismos judiciales para resolver la controversia y mal haría el juez de tutela en desplazar competencias que no le fueron asignadas.

Por otra parte, no se probó por parte del actor, algún perjuicio irremediable para que la acción de tutela pudiese intervenir como mecanismo transitorio, pues como se dijo anteriormente, no se evidencia algún tipo de afectación inminente, grave o de urgencia que atente contra su representada, tal y como así lo establece la Corte Constitucional en su jurisprudencia, sentencia T956 de 2013:

“(i) debe ser inminente, esto es, que está por suceder; (ii) las medidas que se requieren para conjurarlo han de ser urgentes, tanto por brindar una solución adecuada frente a la proximidad del daño, como por armonizar con las particularidades del caso; (iii) el perjuicio debe ser grave, es decir, susceptible de generar un detrimento transcendente en el haber jurídico (moral o material) de una persona; y la (iv) respuesta requerida por vía judicial debe ser impostergable, o lo que es lo mismo, fundada en criterios de oportunidad y eficiencia a fin de evitar la consumación de un daño antijurídico irreparable.”⁴

Tales características, no pueden verificarse con la sola afirmación del accionante, ya que, aunque una de las particularidades de la acción de tutela es la “informalidad”, no significa ello que se exonere de un mínimo probatorio de los hechos en los que se sustentan las pretensiones. Además, nótese que no se hizo mención alguna acerca del grado de afectación a dicho derecho, con lo que se pueda inferir la urgencia de que sea por esta vía, que se debe conceder el amparo.

Por lo anterior, se hace necesario indicar entonces, que el presente asunto analizado, frente a la conculcación de dicho derecho, no podría definirse al interior de esta acción de tutela, de hecho porque para el estudio del caso expuesto por el accionante, existen otras vías ordinarias como la queja ante la Superintendencia Financiera de Colombia, el Defensor del Consumidor de la entidad y los juzgados civiles, que son **principales y prevalentes** y resultan eficaces en punto de las circunstancias concretas consignadas en la tutela, esencialmente cuando no se avizora, como se indicó, la inminencia de consumación de un perjuicio irremediable.

Ahora bien, frente a la presunta vulneración del derecho de petición alegado por la actora, es claro que el estudio se torna procedente por esta vía y por ello debe señalarse que no sólo el artículo 23 de la Constitución Política lo preceptúa como fundamental, sino que la Corte sobre el mismo ha previsto lo siguiente:

“los asociados tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades y que éstas están obligadas a responderlas, porque la función administrativa se encuentra enmarcada dentro de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad –artículos 13 y 209 C.P.-⁴

Igualmente, con el fin de establecer el límite temporal de una respuesta oportuna, la Corte ha aplicado la regla del Código Contencioso Administrativo –Art. 6º- según la cual, el término que tiene la administración para resolver peticiones es de 15 días”.

Y es que como para el caso se trata de la presunta conculcación del derecho fundamental de petición, no se puede dejar de lado los presupuestos

⁴ Sentencia T-347 de 2016

establecidos para que sea procedente el estudio del mentado derecho cuando se dirige la acción contra una entidad de carácter particular, mismos que corresponden a:

“a.- Cuando el particular presta un servicio público;

b.- Cuando la conducta del particular afecta grave y directamente el interés colectivo;

*c.- Cuando el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión frente al particular”.*⁵

En consonancia con ello, claro es que, habiéndose presentado una solicitud a la entidad accionada BBVA SEGUROS, ésta tenía la obligación de emitir un pronunciamiento en el término previsto por la ley y que fuera claro, coherente y de fondo en relación con lo pedido.

Bajo ese entendido, revisados los anexos del escrito tutelar, se observa que efectivamente obra copia de la petición que fue remitida mediante correo electrónico, el día 08 de febrero de 2021, según el pantallazo adjunto, ella orientada a solicitar que se reconozca y pague el amparo por la muerte del señor SAÚL ANTONIO MARTÍNEZ NÚÑEZ, titular de la obligación No. 9600099658, que se realicen las gestiones necesarias para la aplicación del amparo al crédito del cual es titular la señora LIBIA MÉNDEZ, que se proceda a vincular solidariamente al BANCO BBVA COLOMBIA S.A, para que de acuerdo con dicha vinculación, se reconozca y pague el referido amparo y que se le sea remitida la comunicación mediante la cual se realizó la revocatoria del seguro, con la correspondiente constancia de recibido del cliente.

Atendiendo lo anterior, es claro entonces que, desde el momento en que fue remitida la petición a la fecha, ha transcurrido más de un año, lo que deja en evidencia que, al no haberse proporcionado una respuesta oportuna, se transgredió el derecho que le asiste al accionante, porque a pesar del

⁴ Sentencias T-910 y 965 de 2001, T-363, 969 y 1035 de 2002, T-01 de 2003, entre otras.

⁵ Sentencia C-378 de 2010.

importante tiempo transcurrido, al doctor CARNENAS NONSOQUE en representación de la señora LIBIA MENDEZ, aparentemente no se le ha dado respuesta, manteniendo en el limbo su situación.

Téngase en cuenta, que, corrido el traslado a la entidad accionada BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A, su representante legal judicial, en un escueto pronunciamiento, señaló que el día 14 de marzo de los corrientes, se emitió respuesta completa y de fondo a lo solicitado por el accionante, la cual fue remitida a los correos electrónicos suministrados en el escrito petitorio, allegando como prueba copia de la mencionada contestación y pantallazo del envío vía mail.

No obstante, lo anterior, revisado el contenido de la respuesta otorgada observa este Despacho que la misma efectivamente no atiende de fondo la solicitud elevada, toda vez que, aunque en la misma se le indicó al peticionario que una vez analizados los documentos soportes y realizado el respectivo control de Cartera, evidenciaron que el Seguro de Vida Deudores de la Obligación No. 00130346509600099658, se encuentra cancelado

desde el 27 de noviembre de 2018, lo cual indica la Inexistencia de cobertura y ratificar la objeción planteada con anterioridad, manifestando que es improcedente acceder a la solicitud, reservándose el derecho de ampliar las causales de objeción y/o complementar los argumentos presentados en defensa de sus intereses, nada se dijo respecto al porqué de dicha situación, ni se hizo pronunciamiento alguno frente a los numerales 1.3 y 1.4 de la petición, en especial en lo que tiene que ver con el requerimiento de que sea remitida la comunicación mediante la cual se realizó la revocatoria del seguro, con la correspondiente constancia de recibido del cliente.

De manera que, para el presente caso, no puede señalarse que la petición se encuentra contestada de fondo y menos, que hace presencia el denominado hecho superado, pues tal como se precisa en Sentencia T - 149 de 2013, del Alto Tribunal Constitucional:

“... 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.

Por esta razón, quien encuentre que la debida resolución a su derecho de petición no fue producida o comunicada dentro de los términos que la ley señala, esto es, que se quebrantó su garantía fundamental, puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional.”

Este Despacho puede comprender que eventualmente la entidad accionada no pueda satisfacer la totalidad de las peticiones hechas por el doctor CARDENAS NONSOQUE, porque algunas son de resorte de otras instancias, porque puede haber información considerada como inexistente o porque sea imposible acceder a las mismas, sin embargo, no se puede dejar de lado que el legislador ha establecido de forma clara que cuando hay una petición, sea cual sea, la

obligación del destinatario es responder, para no dejar en el limbo la expectativa de quien la eleva.

De acuerdo a lo antes expuesto, la sociedad accionada tiene la obligación de emitir un pronunciamiento claro, completo y de fondo acerca del requerimiento elevado, indicando de manera clara, si es o no procedente tal solicitud y en caso de que ello ocurra, señalar detalladamente cual es el sustento normativo y las razones para dicha determinación y no simplemente guardar silencio ante alguno puntos de la petición, argumentando únicamente que se reserva el derecho de ampliar las causales de objeción y/o complementar los argumentos presentados en defensa de sus intereses, máxime cuando ha transcurrido tiempo más que suficiente para otorgar una respuesta, independiente del sentido en que se profiera la misma.

Al respecto la Honorable Corte Constitucional en diversos pronunciamientos ha sostenido:

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. Esto quiere decir que la resolución a la petición, “(...) producida y comunicada dentro de los términos que la ley señala, representa la satisfacción del derecho de petición, de tal manera que si la autoridad ha dejado transcurrir los términos contemplados en la ley sin dar respuesta al peticionario, es forzoso concluir que vulneró el derecho pues la respuesta tardía, al igual que la falta de respuesta, quebranta, en perjuicio del administrado, el mandato constitucional.”

De modo que no es admisible dar por cumplido el deber de la accionada, porque, aunque efectivamente indicó por qué no es procedente la solicitud del peticionario respecto a los dos primeros puntos, omitió dar respuesta a las demás solicitudes incoadas en el requerimiento y no explicó el motivo por el cual no entrega la documentación peticionada, ni porque no es viable vincular al Banco BBVA para que se pronuncie al respecto, además porque no basta con emitir un comunicado evadiendo algunas de las preguntas, sino que debe entregarse una contestación escrita y concreta a la totalidad de los requerimientos elevados, dentro de un término prudencial, con el fin de satisfacer la expectativa de la parte demandante.

Bajo la anterior premisa, es pertinente indicar que, respecto del derecho de petición, la Corte Constitucional ha preceptuado lo siguiente:

*“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.*

4.5.1. En relación con los tres elementos iniciales - resolución de fondo, clara y congruente -, la respuesta al derecho de petición debe

versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado.

4.5.2.1. Si bien en algunas oportunidades, la administración se encuentra imposibilitada para dar una respuesta en el lapso señalado por el legislador; en principio, esta situación no enerva la oportunidad o la prontitud de la misma, pues la autoridad está en la obligación de explicar los motivos y señalar un término razonable en el cual se realizará la contestación.

En virtud de lo anterior es preciso señalar que, aunque la entidad accionada considere que hay puntos frente a los cuales no le es posible acceder, no es menos importante el deber constitucional de entregar una respuesta clara y de fondo a la peticionaria, notificándola en debida forma.

Es de anotar que la demandada se encuentra en la obligación y en la posibilidad jurídica de dar contestación oportuna e integral a las solicitudes, indistintamente de la decisión que se tome al momento de otorgar la respuesta. Con todo, no se requiere mayor análisis para establecer que se está ante una flagrante omisión de parte de la accionada, razón por la cual la presente Tutela está llamada a prosperar.

En consecuencia, se ordenará a la accionada BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., que en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación del presente proveído, proceda a suministrar una respuesta clara, completa y de fondo al doctor WILSON GERLEY CARDENAS NONSOQUE en representación de LIBIA MENDEZ, frente a la petición presentada el día 08 de febrero de 2021, debiéndose pronunciar de manera concreta acerca de todas y cada una de las solicitudes incoadas, notificando la misma a la dirección Carrera 12 No. 71 – 32 Oficina 401, Edificio Grupo 71 de la ciudad de Bogotá D.C y/o en los correos electrónicos wilson.cardenas@rcfclegal.com o notificaciones@rcfclegal.com.

Lo anterior, debiéndose advertir al accionante que el fondo de lo solicitado es de estricta competencia de la entidad demandada y, por ende, la garantía que se procurará por parte de este Despacho es que la sociedad cumpla con su deber de responder y realizar una correcta notificación de la respectiva contestación.

Por último, advierte este Despacho que aun cuando la acción constitucional se presentó también en contra del BANCO BBVA, efectivamente, tal como lo indicó su apoderada judicial en la respuesta, la tutela versa sobre una petición elevada ante la compañía BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A, buscando que se proceda a pagar un crédito bancario, por lo que efectivamente es dicha sociedad, el ente llamado a responder, máxime cuando no se probó que ante dicha entidad financiera, se haya elevado petición alguna, razón por la cual es procedente su desvinculación.

En mérito de lo expuesto, **EL JUZGADO DOCE PENAL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C. CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO**, Administrando justicia en nombre de la República y por mandato de la Constitución Nacional.

RESUELVE

PRIMERO: CONCEDER la presente acción de tutela presentada por el doctor **WILSON HERLEY CARDENAS NONSOQUE en representación de LIBIA MENDEZ** contra **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A y BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A**, en los términos señalados en la parte motiva de esta providencia.


SEGUNDO: ORDENAR al **Representante Legal de BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A**, que en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación del presente proveído, proceda a suministrar una respuesta clara, completa y de fondo al doctor **WILSON GERLEY CARDENAS NONSOQUE en representación de LIBIA MENDEZ**, frente a la petición presentada el día 08 de febrero de 2021, debiéndose pronunciar de manera concreta acerca de todas y cada una de las solicitudes incoadas, notificando la misma a la dirección Carrera 12 No. 71 – 32 Oficina 401, Edificio Grupo 71 de la ciudad de Bogotá D.C y/o en los correos electrónicos wilson.cardenas@rcfclegal.com o notificaciones@rcfclegal.com.

TERCERO: NOTIFICAR la presente decisión a las partes accionada y accionante, de acuerdo con lo expresado en las consideraciones y de conformidad con el artículo 16 y 30 del decreto 2591 de 1991

CUARTO: Contra la presente decisión, procede el recurso de impugnación el cual debe ser interpuesto dentro de los tres días hábiles siguientes a la notificación del presente proveído.

QUINTO: REMITIR en caso de no ser impugnada a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, de conformidad con el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


ALEXANDER KANDIA RAMIREZ
JUEZ