



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO DOCE PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS
DE BUCARAMANGA

<i>Radicación</i>	2024-00179
<i>Asunto</i>	Acción de tutela (1ª instancia)
<i>Accionante</i>	Sandra Ortega Martínez mediante apoderado
<i>Accionada</i>	Equidad Seguros de Vida O.C.
<i>Decisión</i>	Concede

Bucaramanga, veintisiete (27) de septiembre de dos mil veinticuatro (2024)

MATERIA DE ESTUDIO

La acción de tutela promovida por GABRIEL MAURICIO PORRAS CHÁVES apoderado de SANDRA ORTEGA MARTÍNEZ contra la compañía EQUIDAD SEGUROS DE VIDA O.C.

ANTECEDENTES

a) Hechos jurídicamente relevantes.

SANDRA ORTEGA MARTÍNEZ mediante su apoderado, indica que el 12 de agosto del año en curso radicó petición con consecutivo No. 0000101239 ante la compañía EQUIDAD SEGUROS DE VIDA O.C. a efectos de que esta última le suministrara documentación relativa a una póliza de seguro de vida deudores y le informara si ha capacitado al personal de COOPROFESORES sobre las condiciones generales y particulares de la referida póliza.

En este sentido, precisa que el 11 de septiembre de 2024 y de manera extemporánea la accionada le comunicó de una prórroga para resolver sus solicitudes, sin que a la fecha de la instauración de esta tutela hubiese recibido respuesta alguna.

b) Fundamentos de la solicitud de amparo.

La accionante alega la presunta violación de su derecho fundamental de petición



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO DOCE PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS
DE BUCARAMANGA

por parte de la sociedad EQUIDAD SEGUROS DE VIDA O.C. al no dar contestación a la solicitud que presentó el 12 de agosto del 2024.

De esta manera, interpone acción de tutela a efectos de que se proteja el mismo y solicita que se ordene a la accionada se pronuncie de manera clara, completa y de fondo sobre el pedimento incoado.

c) Actuación procesal.

A través de auto proferido el pasado 16 de septiembre, se asumió el conocimiento de la demanda constitucional, ordenándose correr traslado a la entidad accionada, sin embargo, no existió pronunciamiento alguno por parte de esta.

Así mismo, se corrió traslado al vinculado COOPROFESORES, por lo que se recibió la siguiente respuesta:

- Cooperativa de Ahorro y Crédito de Profesores -Cooprofesores:

Álvaro Quijano Rueda en su calidad de representante legal suplente confirmó que la esa cooperativa es titular de la póliza grupo de vida deudores contratada con la compañía aseguradora EQUIDAD SEGUROS DE VIDA O.C. y que la póliza que respalda el crédito otorgado al petente corresponde a la No. AA010866.

Adujo que el 12 de agosto de 2024 el accionante radicó ante esa cooperativa un derecho de petición requiriendo la misma información, ante la cuál aseveró fue respondida completa y oportunamente el 27 de agosto siguiente.

Solicitó su desvinculación de la acción de amparo por considerar que la presunta vulneración a los derechos alegados obedece a actuaciones ajenas a esa entidad.



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO DOCE PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS
DE BUCARAMANGA

CONSIDERACIONES

a) Competencia.

El despacho es competente para conocer el presente asunto constitucional al tenor de lo dispuesto en los artículos 37 del Decreto 2591 de 1991 y 2.2.3.1.2.1., numeral 1°, del Decreto 1069 de 2015, modificado por el Decreto 333 de 2021.

b) Características de la acción de tutela.

Aunque se encuentra suficientemente decantado, no sobra recordar que la acción de tutela es un mecanismo judicial previsto para la protección de derechos fundamentales, orientado bajo los principios de inmediatez y subsidiariedad, lo cual significa que su procedencia se encuentra supeditada al hecho que sea promovida dentro de un plazo razonable y en ausencia de otro medio de defensa, salvo que el mismo no resulte idóneo o que se avizore un riesgo de daño cierto (perjuicio irremediable), cuya concreción deba evitarse.

c) Problema jurídico a resolver.

De acuerdo con los anteriores presupuestos fácticos y jurídicos habrá de determinarse en este trámite constitucional, si ¿actualmente la compañía EQUIDAD SEGUROS DE VIDA O.C. está vulnerando el derecho fundamental de petición de SANDRA ORTEGA MARTÍNEZ al no dar respuesta a la solicitud que instauró el pasado 12 de agosto del 2024?.

d) Caso concreto.

Son requisitos de procedencia de la acción de tutela: 1) la legitimación en la causa por activa y pasiva, 2) que no exista otro medio de defensa judicial idóneo para conseguir la protección de los derechos fundamentales invocados o que, existiendo, se promueva la acción con el fin de evitar un perjuicio irremediable y



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO DOCE PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS
DE BUCARAMANGA

3) la inmediatez, esto es, que la acción se interponga dentro de un plazo razonable desde el momento en que se presenta la vulneración o la amenaza.

Verificación de los requisitos de procedibilidad de la acción de tutela:

i) Legitimación en la causa por activa: Se cumple porque la acción ha sido promovida por quien alega la vulneración de su derecho fundamental mediante apoderado.

ii) Legitimación en la causa por pasiva: También se satisface respecto de la entidad accionada, ya que la misma sería la fuente de vulneración del derecho fundamental cuya protección solicita la actora.

iii) Inmediatez: Se cumple porque la acción fue promovida poco tiempo después de acaecidos los hechos que se exponen en la demanda, máxime cuando se alega que la vulneración sigue surtiendo efectos en la actualidad.

iv) Subsidiariedad o residualidad: Se configura con el fin de analizar si el derecho fundamental del demandante está siendo vulnerado actualmente, ya que no existe un mecanismo judicial idóneo para tal fin.

En el caso concreto, SANDRA ORTEGA MARTÍNEZ pretende que la compañía EQUIDAD SEGUROS DE VIDA O.C. resuelva su petición formulada el pasado 12 de agosto.

El artículo 23 de la Constitución Política dispone que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, al tiempo que supeditó que el ejercicio del mismo ante organizaciones privadas debía reglamentarse por el legislador, teniéndose que en la actualidad que es la Ley 1755 de 2015 la que regula la materia.



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO DOCE PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS
DE BUCARAMANGA

El máximo Tribunal Constitucional ha precisado que el derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Carta Política comprende:

“...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

Igualmente, la Corte se ha encargado de desarrollar varias subreglas, así

“...En un fallo reciente² la Corte Constitucional resumió las reglas básicas que rigen el derecho de petición³: “a) El derecho de petición es fundamental y 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 debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 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) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita...”⁴ (Subraya fuera de texto).

Establecidos así los parámetros bajo los cuales se debe examinar el núcleo fundamental del derecho de petición, su respuesta debe ser oportuna, clara, congruente con lo solicitado y comunicarse al peticionario, sin que ello implique se acceda a sus pretensiones.

Finalmente, sobre el término con el que cuentan las entidades públicas y particulares para emitir respuesta, está reglamentado por la Ley 1755 de 2015, la cual menciona que la petición puede ser presentada de modo verbal, escrita o por cualquier medio idóneo y que el receptor de la misma queda sujeto al lapso para responder peticiones en interés general y particular de 15 días hábiles; peticiones

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

² Sentencia T-1089 de 2001, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa.

³ Sentencia T-377 de 2000, M.P. Alejandro Martínez Caballero.

⁴ Sentencia T-144 de febrero 19 de 2004, M.P. Álvaro Tafur Galvis.



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO DOCE PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS
DE BUCARAMANGA

de información 10 días hábiles y peticiones de consulta 30 días hábiles.

Descendiendo al análisis de los hechos objeto de estudio, se tiene que, en efecto y conforme las pruebas allegadas, la accionante radicó pedimento, según los anexos del escrito de tutela, ante la compañía EQUIDAD SEGUROS DE VIDA O.C. el 12 de agosto del presente año, mediante el cual solicitó de manera expresa:

“.- Se me remita copia integral de la Póliza AA010866 y de las Condiciones Generales y Particulares del Seguro de Vida Grupo Deudores tomado por COOPROFESORES con la aseguradora EQUIDAD SEGUROS DE VIDA O.C. vigente para el día 16 de septiembre de 2022.

.- Se me informe si la aseguradora EQUIDAD SEGUROS DE VIDA O.C. ha capacitado a lo señores JUAN PABLO MERCHAN y DAVID APARICIO en las Condiciones Generales y Particulares de la Póliza AA010866 - Seguro de Vida Grupo Deudores tomado por COOPROFESORES con la aseguradora EQUIDAD SEGUROS DE VIDA O.C.

.- Se me informe si la aseguradora EQUIDAD SEGUROS DE VIDA O.C. realiza charlas, capacitaciones y entrenamiento al personal de COOPROFESORES sobre las Condiciones Generales y Particulares la Póliza AA010866 - Seguro de Vida Grupo Deudores.

.- Se me informe en que consiste el “RETORNO ADMINISTRATIVO” que reconoce y paga la aseguradora EQUIDAD SEGUROS DE VIDA O.C. a la Cooperativa COOPROFESORES, explicando porque se causa ese retorno y en que se invierte.”

En este punto, se hace importante resaltar que aun cuando se avocó el conocimiento de la presente tutela desde el pasado 16 de septiembre, la entidad accionada no aportó contestación al respecto impidiendo conocer sus argumentos y versión de los hechos, razón por la que se dará aplicación al principio de veracidad a lo aseverado por la demandante, tópico ante la corte Constitucional ha determinado:

“El artículo 20 del Decreto Ley 2591 de 1991 consagra la presunción de veracidad, según la cual, se presumen ciertos los hechos narrados en la demanda cuando las autoridades se abstengan de responder los requerimientos de información elevados por el juez. En estos casos se resolverá de plano.

La Corte Constitucional ha señalado que la presunción de veracidad de los hechos constituye un instrumento que tiene dos fines principales. Por un lado, sancionar el desinterés o la negligencia de las entidades demandadas ante la presentación de una acción de tutela en la que se alega la vulneración de los derechos fundamentales de una persona; por otro lado, obtener la eficacia de los derechos fundamentales comprometidos, en observancia de los principios de inmediatez, celeridad y buena fe, es decir, “encuentra sustento en la necesidad



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO DOCE PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS
DE BUCARAMANGA

de resolver con prontitud sobre las acciones de tutela, dado que están de por medio derechos fundamentales”⁵.

De igual forma, una vez analizados los medios de prueba allegados, se advierte que la quejosa acreditó que la entidad accionada le notificó el pasado 11 de septiembre que requiere de un tiempo adicional para emitirle una respuesta a sus solicitudes⁶, así:

“Pensando en ofrecerle una respuesta clara y completa, nos permitimos informarle que es necesario solicitar tiempo adicional para remitirle nuestro concepto y/o solución final; este tiempo no superará el doble del tiempo inicialmente fijado para responder su trámite, los tiempos los podrá consultar dentro de nuestra página web servicio al cliente/cuéntanos tus solicitudes o inconformidades.”

Al respecto, importa recordar que el parágrafo del artículo 14, de la Ley 1755 de 2015 permite el uso de la figura de la prórroga:

“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.” (Subrayado fuera de texto)

Así las cosas, es claro que que la entidad accionada cuenta aun con la posibilidad de emitir una respuesta a las solicitudes de la demandante, situación que le debidamente notificada a la peticionaria; sin embargo, se advierte que la compañía EQUIDAD SEGUROS DE VIDA O.C. omitió informarle los motivos de la demora y del plazo razonable en que brindaría la respectiva respuesta, requisitos normativos esenciales para la constitución de la mencionada prórroga.

Bajo este panorama, este despacho advierte la existencia de una violación al derecho fundamental de petición, comoquiera que EQUIDAD SEGUROS DE VIDA O.C. omitió comunicar a la peticionaria sobre los motivos en la mora en dar respuesta a su petitum y al no comunicar un plazo razonable para resolver el

⁵ Corte Constitucional, Sentencia T-548 de 2023.

⁶ Véase anexo 08 del archivo digital.



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO DOCE PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS
DE BUCARAMANGA

derecho de petición, tal como lo consagra el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Por tales razones se hace procedente el amparo constitucional atendiendo la obligación que consagra el artículo 23 de la Carta Superior, desarrollado por la ley estatutaria descrita y la presunción de veracidad.

Así las cosas, se tutelaré el derecho fundamental de petición de SANDRA ORTEGA MARTÍNEZ y, en consecuencia, se ordenará al director, gerente y/o representante legal o a quien haga sus veces de EQUIDAD SEGUROS DE VIDA O.C. que, si aún no lo ha hecho, en el término de 48 horas contadas a partir de la notificación de este fallo, proceda a comunicar a la peticionaria los motivos en que sustenta la mora en dar respuesta al derecho de petición elevado el 12 de agosto de 2024 y el plazo razonable en que brindara la respectiva respuesta y que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto para resolver la solicitud elevada, máxime que el pedimento de prórroga también se hizo de manera tardía. Si dicho lapso ya finiquitó se ordena su contestación inmediata de forma completa, cabal y de fondo.

Por lo anteriormente expuesto, el JUZGADO DOCE PENAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley.

RESUELVE:

PRIMERO. - CONCEDER el amparo del derecho fundamental de petición a SANDRA ORTEGA MARTÍNEZ de acuerdo con lo dispuesto en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO. - ORDENAR al director, gerente y/o representante legal o quien haga sus veces de EQUIDAD SEGUROS DE VIDA O.C. que, si aún no lo ha



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO DOCE PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS
DE BUCARAMANGA

hecho, en el término de 48 horas contadas a partir de la notificación de este fallo, proceda a comunicar a la peticionaria los motivos en el que sustenta la mora en dar respuesta al derecho de petición elevado el 12 de agosto de 2024 y el plazo razonable en que brindara la respectiva respuesta y que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto para resolver la solicitud elevada. Si dicho interregno ya finiquitó se ordena su contestación inmediata de forma completa, cabal y de fondo.

TERCERO. - NOTIFICAR esta sentencia conforme a lo previsto en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991 y **REMITIR** las diligencias a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnado este fallo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

The image shows a handwritten signature in black ink, which appears to be 'LHd3'.

Leidy Liceth Hernández Morales
Jueza