



REPÚBLICA DE COLOMBIA
CIRCUITO JUDICIAL DE GARAGOA
JUZGADO PRIMERO PROMISCO MUNICIPAL

Garagoa, Boyacá, diecisiete (17) de junio de dos mil veinticuatro (2024).

Referencia: ACCIÓN DE TUTELA.
Accionante: NATALIA INÉS BARBOSA DE VARGAS
Accionados: BANCO AV VILLAS Y SEGUROS ALFA S.A.
Radicado: 152994089001-2024-00055-00.

SENTENCIA No. 21

Tema. Procedencia de la acción de tutela por falta de resolución del derecho de petición.

Procede el Juzgado a resolver la acción de tutela de la referencia dentro de la oportunidad legal pertinente.

1. IDENTIFICACIÓN DEL TEMA DE DECISIÓN.

Se decide en primera instancia la acción de tutela propuesta por NATALIA INES BARBOSA DE VARGAS en contra de BANCO AV VILLAS Y SEGUROS ALFA S.A. por medio de la cual solicita se le proteja su derecho fundamental de Petición y, en consecuencia, se ordene a los accionados dar respuesta clara y de fondo a las solicitudes descritas en el derecho de petición.

Como sustento fáctico señaló la parte demandante que el 15 de marzo presentó derecho de petición ante los accionados con el fin de que se le remitiera copia íntegra del crédito y del contrato de seguro que adquirió su esposo JOSE GUSTAVO VARGAS DIAZ, lo anterior como fundamento de una reclamación que venía adelantado ante estas entidades para que se le cancelara el saldo del seguro de vida por el producto crediticio que su exesposo adquirió con AV VILLAS, prestación que le ha sido negada porque el tomador del seguro supuesta señaló como beneficiaria a otra persona como supuesta hija (SOFIA VARGAS), ciudadana cuyo documento de identificación no coincide con los datos consignados en bases de datos públicas.

2. PROBLEMA JURÍDICO

Corresponde a este Despacho determinar si BANCO AV VILLAS y SEGUROS ALFA S.A., han vulnerado el derecho fundamental de Petición, al no dar contestación a la solicitud elevada por la ahora accionante.

3. CRÓNICA DEL PROCESO O ANTECEDENTES

3.1. Mediante providencia de fecha 31 de mayo de 2024, se admitió la acción de tutela, se ordenó notificar de manera inmediata a los accionados, para que en el término de dos (2) días emitieran su pronunciamiento al respecto.

3.2. Contestación de la parte pasiva.

BANCO AV VILLAS. Por intermedio del Representante Legal para asuntos judiciales se pronunció, indicando que no es cierto que a la accionante se la haya vulnerado su derecho fundamental de petición, toda vez que el 11 de junio del presente año se emitió respuesta y fue notificada al correo electrónico de la interesada, adjuntando copia de la respuesta referida.

SEGUROS ALFA S.A al momento de emitir la presente determinación, no se ha pronunciado en relación con la presente actuación.

4. COMPETENCIA

En virtud de lo previsto en los Decretos 2591 de 1991, 1382 de 2000 y 333 del 6 de abril de 2021, este Despacho es competente para conocer de la acción de tutela en primera instancia.

5. LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA

- a) **Legitimación por activa.** Se acreditó en el expediente que la señora NATALIA INÉS BARBOSA DE VARGAS está debidamente legitimado para incoar la correspondiente acción de tutela, en su condición de cónyuge supérstite del señor JOSE GUSTAVO VARGAS DÍAZ.
- b) **Legitimación por pasiva.** Se probó igualmente que los accionados se hallan debidamente identificados y su representación legal se halla acreditada con los certificados de cámara de comercio que fueron descargados por este Despacho del RUES, así como se halla acreditado que quien contesta la acción de tutela en nombre de BANCO AV VILLAS es su representante Legal Judicial.

6. DECISIONES PARCIALES SOBRE VALIDEZ Y EFICACIA DEL PROCESO.

- a) Decisión parcial sobre validez del proceso. El procedimiento se ha rituado por lo establecido en el Decreto 2591 de 1991 y no se observa causal de nulidad que pueda generar invalidación de lo actuado.
- b) Decisión parcial sobre eficacia del proceso. Se dan los presupuestos procesales para emitir la sentencia de fondo que corresponde.

7. TESIS DEL DESPACHO

El Despacho abordará la tesis, según la cual, existe una vulneración al derecho fundamental de petición de la accionante, por cuanto se encontró que los accionados no demostraron haber emitido y enviado respuesta clara, **de fondo** y congruente a la petente sobre lo requerido.

Para resolver se efectúan las siguientes:

8. CONSIDERACIONES

8.1. MARCO NORMATIVO

Con el objeto de asegurar la protección inmediata de los derechos fundamentales el artículo 86 de la constitución Política consagra la acción de tutela como mecanismo procesal mediante el cual las personas pueden exigir el respeto de sus derechos constitucionales fundamentales, tanto al Estado como a

particulares, cuando resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión y, condicionado en todo caso a la no disponibilidad de otros medios judiciales de defensa, salvo frente al perjuicio irremediable, donde opera de manera transitoria.

8.1.1. Del Derecho Fundamental de Petición.

El derecho de petición previsto en el artículo 23 de la Constitución Política, es fundamental por expresa consagración del constituyente, al encontrarse dentro del inventario del capítulo primero relativo a esta clase de bienes jurídicos y por tanto, de aplicación inmediata, como reiteradamente lo ha expresado la Corte Constitucional.

Prevé el artículo 23 de la Carta Política:

“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.”

Así pues, el Derecho Fundamental de Petición, actualmente se encuentra regulado por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, norma que sustituyó el contenido del Título II, capítulos I a III, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011, señalando que el objeto y las modalidades del derecho de petición son las siguientes:

“Artículo 13. 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 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.”

De igual forma, frente a los términos para resolver los derechos de petición, el artículo 14 ibídem, establece como regla general el término de quince (15) días siguientes a su recepción, salvo los casos taxativos contenidos en los numerales 1 y 2 de la misma norma, donde se dispone que en caso de derechos de petición de documentos y de información el término de resolución es de 10 días, en tanto que para los derechos de petición de consulta la Ley señala un término de 30 días.

Ahora bien, abordando su estudio, como garantía constitucional y legal, el ejercicio del derecho de petición por parte de los ciudadanos, supone el movimiento del aparato estatal con el fin de resolver la petición elevada e impone a las autoridades una obligación de hacer, que se traduce en el deber de dar pronta respuesta al peticionario.

Dado entonces el carácter de fundamental del derecho de petición y el procedimiento establecido para su interposición, modalidades y resolución, es claro que su ejercicio desata la actividad estatal en procura de su resolución, por cuanto se hace indispensable que la autoridad encargada de su trámite, emita una respuesta de fondo, oportuna y de acuerdo con lo solicitado. Al respecto, la máxima Corporación Constitucional ha establecido de manera reiterada las siguientes reglas que enmarcan el ejercicio del derecho fundamental de petición:

1. La respuesta debe ser de fondo, clara y congruente.
2. Debe ser oportuna, valga decir, en los términos de los artículos 13 y ss. de la ley 1437 de 2011.
3. La respuesta debe ser notificada al interesado.

De lo anterior, debemos tener en cuenta que la obligación en cabeza de la autoridad, o en este caso los particulares vinculados implica el desarrollo del núcleo esencial del citado derecho fundamental, esto quiere decir, que se deben desplegar las actuaciones necesarias para dar al administrado una respuesta pronta, oportuna y eficaz, con base en los postulados constitucionales, lo cual no implica que tal respuesta sea afirmativa a lo pedido, pero sí que sea de fondo y desate el asunto puesto en su conocimiento.

En Sentencia T-204/22 la Corte Constitucional al reiterar su jurisprudencia sostuvo:

43. En concreto, frente a los parámetros que deben atenderse para predicar que la respuesta otorgada ante la formulación de una petición es satisfactoria, la jurisprudencia de esta Corporación ha precisado que aquella debe ser: (i) clara, es decir, *"inteligible y de fácil comprensión"*; (ii) precisa, al punto de que *"atienda, de manera concreta, lo solicitado, sin información impertinente"* y *"sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas"*; (iii) congruente, en el sentido de que *"abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado"*, y (iv) consecuente, esto es que *"no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada [...] 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."* Por último, la respuesta debe ser debidamente notificada, por cuanto la notificación es el mecanismo procesal adecuado para que la persona conozca la resolución de las autoridades."

9. EL CASO EN CONCRETO

Pasando al fondo del asunto, debe empezar por señalarse que según las pruebas adosadas a esta actuación la petición fue incoada frente a SEGUROS ALFA S.A. y BANCO AV VILLAS, así se tiene acreditado que la accionante dirigió su derecho de petición a los correos electrónicos que se hallan reportados en la cámara de comercio, amen que dichas entidades fueron notificadas en esta actuación a los mismos mails, habiéndose obtenido pronunciamientos en esta actuación.

Frente a SEGUROS ALFA S.A., se tiene que si bien es cierto no contestó la tutela, si se recepcionó un correo electrónico indicando que recibieron la misiva con la

cual se les notificó, solicitando se remitiera los anexos a otra dirección electrónica porque donde fueron enviados inicialmente no pudieron leerlos. Es evidente que se trata entonces del correo que han dispuesto para notificaciones.

En cuanto a BANCO AV VILLAS, si bien es cierto no se remitió por la interesada en principio el derecho de petición al correo que aparece en la cámara de comercio para efectos de notificaciones judiciales, dicha entidad al contestar aceptó tácitamente tener conocimiento del mismo, y nada dijo sobre la dirección a la cual remitió su misiva la peticionaria, esto es al correo gerenciabilidadenservicio@bancoavvillas.com.co

Ahora bien, analizado el aspecto anterior, es preciso señalar que el derecho de petición del cual se pregona la vulneración es la comunicación de fecha 15 de marzo de 2024, misiva que contenía siete (7) peticiones, documento que ha de ser al cual deben emitir respuesta expresa, de fondo y clara los ahora accionados.

Revisadas las actuaciones que han sido adelantadas se tiene entonces que ninguna de las entidades accionadas ha resuelto lo solicitado por la señora NATALIA INES BARBOSA DE VARGAS, en ellas el Banco Av Villas Y Seguros Alfa S.A. se han centrado a indicarle que no pueden acceder a la solicitud de pago por cuanto el beneficiario en la solicitud del crédito es un persona diferente a la cónyuge superviviente del tomador del seguro, pero nada han dicho en el fondo frente a la petición específica impetrada.

Veamos entonces, el derecho de petición si bien es cierto en la parte fáctica hace mención y cuestiona que quien aparezca como beneficiario sea un tercero (SOFIA VARGAS) cuyo número de cédula registrado no coincide con la persona que aparece en las bases de datos públicos, **ese no es el fondo del asunto sometido a estudio, ya que es claro que la usuaria impetró siete peticiones puntuales que han de ser resueltas.**

Así entonces, en la misiva de fecha 15 de marzo se evidencia que lo pretendido es:

- a) En los numerales 1 y 2 se solicita copia íntegra y legible junto con todos los anexos de la solicitud del crédito y el contrato de seguro que adquirió el señor JOSE GUSTAVO VARGAS DIAZ.
- b) En la petición 3 se solicitó certificación en donde constara el estado actual del crédito, si existía saldo a favor y porque monto en caso afirmativo.
- c) La petición 4 pretendía que se le explicara detalladamente el trámite interno para designar beneficiario en el seguro de vida que amparara las obligaciones en caso de fallecimiento del tomador.
- d) Las peticiones 5 y 6, requerían que se certificara si se consulta los datos del beneficiario del seguro en bases de datos como Sarlaft para corroborar su identidad y si se solicita copia de la Cédula de ciudadanía; y en caso afirmativo si ello se realizó para el caso puntual.
- e) Y la petición 7, solicita se explique paso a paso cual es trámite que se debe seguir para obtener el pago del saldo del seguro a favor de la tutelante en su condición de cónyuge superviviente, teniendo en cuenta las inconsistencias en los datos de la supuesta beneficiaria.

De la respuesta emitida por parte del Banco Av Villas, cuya copia fue remitida a esta actuación, se evidencia que en la misma la única información que se le remite es la solicitud de vinculación y entrevista de persona natural que en su momento diligenciara el señor JOSE GUSTAVO VARGAS DÍAZ, y que el derecho de petición fue remitido a SEGUROS ALFA, entidad con quien tiene contratada la póliza colectiva GRD443, respuesta que a todas luces es incompleta y en nada resuelve de fondo lo solicitado.

Es claro que el Banco Av Villas debe dar respuesta a cada uno de los interrogantes planteados por la usuaria, y en caso de que allí por alguna circunstancia no pueda atenderse cualquiera de sus inquietudes, comunicar expresamente a quien corresponde solucionarla, no simplemente remitiendo comunicación fútil sin solución de fondo. Sería impensable que el banco no pudiera allegar a la usuaria la información requerida en las peticiones 1 y 2, cuando fue ante dicha entidad que el señor JOSE GUSTAVO VARGAS DIAZ tramitó su solicitud de crédito, y es allí en donde se dice tienen contratada la póliza colectiva que cubría el aseguramiento de dicha transacción comercial, es allí donde deben reposar todos los anexos de las solicitudes del crédito y el seguro, verbi gratia, pagaré, libranza, etc.

Igual ocurre con las peticiones 3 y 4, es evidente que el banco desde su órbita de competencia debe responder de fondo lo peticionado, no puede trasladar a un tercero la responsabilidad que como entidad bancaria le corresponde con sus usuarios.

Frente a las peticiones 5 a 7, igualmente debe contestarse lo que se estime pertinente, y que resuelva el fondo de lo peticionado, recuérdese en todo caso, que lo que demanda el derecho de petición es esa resolución definitiva de lo inquirido o cuestionado, no que se resuelva favorable o desfavorablemente.

En relación con SEGUROS ALFA S.A., como quiera que no emitió respuesta frente a esta acción constitucional deberán tenerse por ciertos los hechos indicados en la demanda de tutela, amen que de los documentos que fueron presentados por la parte actora y el Banco Av Villas, tampoco puede colegirse que le hubiese dado respuesta de fondo a lo requerido por la ahora tutelante. Se itera, los cuestionamientos en esta acción constitucional no están dirigidos a resolver si debe reconocerse el pago del saldo del seguro a la tutelante, dado que ese no puede ser el fondo del asunto que aquí se resuelve, lo que indaga es si frente a la petición del 15 de marzo del cursante año se emitió respuesta de fondo para cada uno de los cuestionamientos elevados, y del material probatorio arrojado la conclusión a la que debe llegar el Despacho, es que nunca se resolvió de fondo, ni de manera clara y precisa lo solicitado.

Bajo tal argumentación es preciso colegir en esta ocasión entonces que el derecho de petición de la señora BARBOSA DE VARGAS ha sido vulnerado y en consecuencia el amparo deprecado tiene vocación de prosperidad. Para efectos de dar la respuesta correspondiente en los términos previamente indicados se concederá un término de cuarenta y ocho (48) horas, para que las accionadas desde la órbita de sus competencias procedan a responder puntual e íntegramente el derecho de petición elevado.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Primero Promiscuo Municipal de Garagoa, Boyacá, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución y la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar vulnerado el derecho fundamental de **petición** de la accionante NATALIA INÉS BARBOSA DE VARGAS por parte de BANCO AV VILLAS Y SEGUROS ALFA S.A. por las consideraciones de esta sentencia.

SEGUNDO: Como tutela del derecho fundamental vulnerado, **ordenar** al BANCO AV VILLAS Y SEGUROS ALFA S.A. que por intermedio de sus representantes legales JUAN CAMILO ANGEL MEJIA (presidente de Banco Av Villas) y SANDRA SOLORIZANO DAZA (Presidente SEGUROS ALFA S.A.) o quienes hagan sus veces, que procedan, dentro de los cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta sentencia, a resolver de fondo y de manera, clara, precisa y congruente, la solicitud remitida por la accionante el día 15 de marzo de 2024; actuación que igualmente deberá ser acreditada ante este estrado judicial dentro del plazo establecido, allegando para ello las pruebas necesarias en medio físico o a través del buzón de correo electrónico del despacho j01prmpalgaragoa@cendoj.ramajudicial.gov.co.

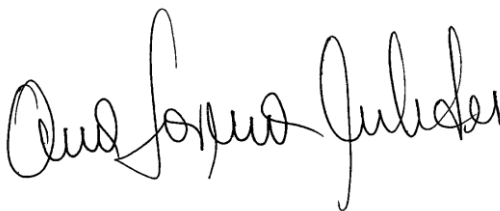
TERCERO: Exhortar a BANCO AV VILLAS Y SEGUROS ALFA S.A., para que en lo sucesivo no dilaten de manera injustificada las respuestas a los requerimientos que en su momento se efectúen por parte de los usuarios de dichas empresas.

CUARTO: Notifíquese a las partes lo aquí decidido, conforme lo dispone el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

QUINTO: En caso de no ser impugnada la presente providencia en el término de ley, **remítase** el expediente de forma electrónica a la Corte Constitucional, para su eventual revisión, dando cumplimiento al acuerdo PCSJA20-11594 del Consejo Superior de la Judicatura.

Una vez regrese el expediente de la Corte Constitucional archívese dejando las constancias de rigor.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ANA LORENA CUBIDES MORALES

Jueza