



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL  
JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES  
VALLEDUPAR-CESAR  
Email: [j07cmvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j07cmvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co)

---

REF.: FALLO DE TUTELA  
RADICADO : 20001-4003-007-2022-00751-00  
ACCIONANTE: JAIRO JESUS TRIANA DUICA  
ACCIONADO : SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A. -SURA-

Valledupar, noviembre veintidós (22) de dos mil veintidós (2022). --

ASUNTO A TRATAR

Se decide la acción de tutela presentada por JAIRO JESUS TRIANA DUICA en contra de SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A. -SURA-, para la protección de su derecho fundamental de Petición.

HECHOS:

Las circunstancias fácticas que dieron origen a la presente acción de tutela pueden resumirse tal como se enuncia a continuación.

Manifiesta el accionante que, el día 26 de Julio de 2022, radicó ante SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A., y mediante el correo electrónico dispuesto por la accionada para la recepción de PQR una petición, mediante la cual solicitó la devolución de un dinero que había consignado para el pago de una póliza de autos que equivocadamente había tomado con esa compañía, pero que al día siguiente procedió a cancelar.

Aduce el accionante que, a la fecha, y habiendo transcurrido un término claramente superior al señalado por la Ley, la entidad aseguradora accionada, no ha emitido respuesta alguna al Derecho de Petición interpuesto.

PRETENSIONES

Con base en los hechos narrados, el accionante solicita:

Se le ampare su derecho fundamental de petición, y en consecuencia se le ordene a SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A., que en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación del fallo de la tutela, dé respuesta concisa, coherente y que resuelva de fondo lo solicitado en su petición del 26 de julio del presente año.

TRAMITE SURTIDO POR EL JUZGADO

Mediante auto de fecha noviembre 8 de 2022, se admitió la solicitud de tutela y se notificó a la entidad accionada, SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A., para que se pronunciara respecto de los hechos narrados por el accionante y que dieron origen a esta acción constitucional, presentando un informe detallado con relación a los mismos, y allegara las pruebas que pretendiera hacer valer.

PRUEBAS

Por parte del actor:

Pantallazo de la petición radicada el 26 de julio del presente año, como PQR.

## COMPETENCIA

Este Despacho es competente para conocer de esta acción según lo preceptuado en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, dado que las conductas que motivan la acción se producen en esta ciudad, en concordancia con lo establecido en el Decreto 1983 de 2017, teniendo en cuenta la naturaleza jurídica de la entidad accionada.

## PROBLEMA JURÍDICO.

Teniendo en cuenta los antecedentes planteados, se tiene que el problema jurídico puesto en consideración de este despacho se contrae a establecer si, la entidad aseguradora SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A., con su decisión de no darle una respuesta de fondo a la solicitud interpuesta por el accionante JAIRO JESUS TRIANA DUICA, el 26 de julio de 2022, le está o no, vulnerando su derecho fundamental de petición.

## TESIS DEL DESPACHO.

La respuesta que viene a este problema jurídico, es la de conceder la protección tutelar reclamada por el accionante para su derecho fundamental de Petición, toda vez que revisado el expediente, no aparece acreditado que la entidad aseguradora SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A., haya dado respuesta, o solución de fondo a su petición, la cual se traduce en darle contestación a la petición elevada por este, el 26 de julio de 2022.

## CONSIDERACIONES

### Disposiciones Normativas y Jurisprudenciales

#### Procedencia de la Acción de Tutela.

El Artículo 86 de la Constitución Política, consagró la acción de tutela como un mecanismo novedoso y eficaz, desarrollada mediante la expedición del Decreto 2591 de 1.991, la cual tiene operatividad inmediata cuando quiera que a una persona se le violen o amenacen derechos constitucionales fundamentales, por la acción u omisión de una autoridad pública y excepcionalmente por particulares. Por tal razón, puede ser ejercida ante los Jueces, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí mismo a través de representante o agenciando derechos ajenos cuando el titular de los mismos no está en condiciones de promover su propia defensa.

Para que la acción de tutela resulte procedente, debe cumplir con los requisitos de subsidiariedad e inmediatez. Con relación a la inmediatez, debe decirse que la jurisprudencia<sup>1</sup> ha considerado que debe existir un término razonable, posterior a la ocurrencia de los hechos para que los ciudadanos recurran a la tutela como mecanismo para garantizar la protección inmediata de sus derechos fundamentales.

Ahora bien, en cuanto al requisito de la subsidiariedad, debe decirse que en virtud del artículo 86 de la Carta Política, la acción de tutela es un medio judicial con carácter residual y subsidiario, que puede utilizarse frente a la vulneración o amenaza de derechos fundamentales cuando no exista otro medio idóneo de defensa de lo invocado, o existiéndolo, no resulte oportuno o se requiera acudir al amparo como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

---

<sup>1</sup> Corte Constitucional. Sentencia SU 961 de 1991 <sup>2</sup>  
Sentencia T-662 de 2016 (M.P. Gloria Stella Ortiz  
Delgado).

Sin embargo, la jurisprudencia constitucional, ha establecido que el requisito de subsidiariedad, debe estudiarse en cada caso concreto. Y en ese sentido, pese a que existan otros medios de defensa, la Corte Constitucional, ha establecido dos excepciones en las que, si resulta procedente, y es "(i) cuando el medio de defensa judicial dispuesto por la ley para resolver las controversias no es idóneo y eficaz conforme a las especiales circunstancias del caso estudiado, procede el amparo como mecanismo definitivo; y, (ii) cuando, pese a existir un medio de defensa judicial idóneo, éste no impide la ocurrencia de un perjuicio irremediable, caso en el cual la acción de tutela procede como mecanismo transitorio."<sup>2</sup>

### Del Derecho de Petición.

Derecho de petición ante autoridades. Según La Ley 1755 Del 2015.

"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 términos que la ley señala, esto es, que se quebrantó su garantía fundamental, puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional.<sup>2</sup> 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."

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. 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.

### Derecho Fundamental de Petición.

La corte constitucional en Sentencia T- 077 del 2018, se pronunció en lo pertinente al derecho de petición en la que sostuvo:

---

<sup>2</sup> T-149-13

“El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, la Ley 1755 de 2015, reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas”

#### Protección Constitucional y alcance del Derecho Fundamental de Petición.

En la Sentencia T-369 del 2013 la corte se pronuncia respecto a la protección del derecho de petición,

*“consagra de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere “una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses”.*

Se establece pues, el deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, sin que ello quiera decir que la respuesta deba ser favorable, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas o abstractas, como quiera que condenan al peticionario a una situación de incertidumbre, por cuanto éste no logra aclarar sus inquietudes, especialmente si se considera que, en muchos eventos, de esa respuesta depende el ejercicio de otros derechos subjetivos. Ha señalado igualmente la jurisprudencia que, la respuesta emitida en el marco de un derecho de petición debe ser dada a conocer efectivamente al peticionario, quien es el directo interesado en saber sobre la explicación brindada y en los efectos de la misma. Es por esto, que en sentencia T- 249 de 2001 esta Corporación precisó:

*“Cabe recordar que, en relación con el derecho de petición, no basta que se expida la respuesta, sino que, además, es necesario que ésta se notifique de manera oportuna al interesado. En efecto, hace parte del núcleo esencial del derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Carta, el hecho de que la respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, pues no puede tenerse como real contestación la que sólo es conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información”.*

#### Deber de informar los inconvenientes y el término en que se dará respuesta cuando no se pueda resolver en el plazo establecido.

Sentencia T-369 del 2013. En relación con el término legal para suministrar respuesta, esto es, el plazo que tiene la administración o el particular para resolver las peticiones formuladas, debe consultarse al artículo 14° de la ley 1437 de 2011 que señala el término de quince días para dar respuesta a la petición.

*“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.* De no ser posible, antes de que se cumpla con el plazo allí dispuesto y ante la imposibilidad de suministrar la contestación en dicho término, la autoridad o el particular deberán explicar los motivos y señalar una nueva fecha en el cual se realizará. Para este efecto, el criterio de razonabilidad será determinante, ya que es imperioso tener en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud.

Alcance de la Respuesta para entender que el Derecho del Peticionario está Plenamente Satisfecho.

Frente a ello, resulta pertinente citar el pronunciamiento de la Corte Constitucional en Sentencia T-077 del 2018, en la que se indicó lo siguiente:

*“En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas” (negrita fuera del texto original).*

El Principio de Veracidad y La Carga de la Prueba. Reiteración de Jurisprudencia T-260-2019.-

En el artículo 20 del Decreto Ley 2591 de 1991, “(p)or el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”, se consagra la presunción de veracidad, según la cual se presumen como “*ciertos los hechos*” cuando el juez requiera informes al órgano o a la autoridad contra quien se hubiere hecho la solicitud y estos no se han rendido. Así entonces el sujeto pasivo de la demanda tiene la obligación de rendir los informes requeridos por el juez de instancia, en caso contrario, cuando no se atiende la orden o, incluso, cuando la respuesta es extemporánea, se tienen por ciertos los hechos y se resolverá de plano<sup>[33]</sup>.

La Corte Constitucional ha señalado que, la presunción de veracidad de los hechos constituye un instrumento que tiene dos fines principales, el primero, 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; y, el segundo, obtener la eficacia de los derechos fundamentales comprometidos<sup>[34]</sup>, en observancia de los principios de inmediatez, celeridad y buena fe<sup>[35]</sup>, es decir, “*encuentra sustento en la necesidad de resolver con prontitud sobre las acciones de tutela, dado que están de por medio derechos fundamentales*”<sup>[36]</sup>.

En consideración a lo anterior, esta Corporación ha determinado que la presunción de veracidad puede aplicarse en dos escenarios: “(i) Cuando la autoridad o particular accionado omite completamente dar respuesta a la solicitud elevada por el juez constitucional; (ii) cuando la autoridad o particular da respuesta a la solicitud, pero esta se hace meramente formal, pues en el fondo no responde al interrogante planteado por el funcionario judicial”<sup>[37]</sup>. La omisión que puede presentarse puede ser total o parcial, por ejemplo, ante la presentación de un informe en el que se dejan de responder y pronunciarse frente a los informes solicitados por el juez.

Así, por ejemplo, la Corte Constitucional ha determinado que el principio de veracidad aplica cuando el juez ordena al demandado pronunciarse sobre los hechos de la acción y, sin embargo, este guarda silencio:

*“En esa medida y dado que no existe otra prueba que logre desvirtuar lo afirmado por la actora en la acción de tutela, en este caso para garantizar sus derechos fundamentales y los de su hija menor edad, opera la presunción de veracidad contemplada en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991<sup>[38]</sup>, según la cual, a la luz de los principios de celeridad, inmediatez y buena fe que rigen la actuación judicial, ha de entenderse que si la entidad requerida por el juez no contesta la solicitud de pronunciarse sobre lo expuesto en la demanda, se presumen ciertos los hechos”<sup>[39]</sup>.*

Lo anterior cobra especial relevancia cuando el accionante se encuentra en condición de subordinación o existe una relación de dependencia respecto al demandado, teniendo en consideración que, en muchas oportunidades, se dificulta la carga probatoria para el actor y, en contraste, el sujeto accionado tiene facilidad de aportar el material correspondiente. En ese sentido, por medio de la Sentencia C-086 de 2016, esta Corporación señaló que:



*“La regla general en materia de pruebas en los procesos de tutela consiste en que quien alega la vulneración de un determinado derecho fundamental debe probar los hechos que sustentan su acusación en la medida en que ello le sea posible<sup>[40]</sup>; por tal razón, en cierto tipo de casos, en los cuales quien alega la violación de su derecho se encuentra en posición de debilidad o subordinación frente a la persona o autoridad de quien proviene la violación, se ha dado un alcance distinto a dicho deber probatorio, distribuyendo la carga de la prueba en favor de la parte menos fuerte en la relación. (...) La justificación de esta distribución de la carga de la prueba radica en la dificultad con la que cuenta la parte débil de una determinada relación para acceder a los documentos y demás materiales probatorios necesarios para acreditar que cierta situación le es desfavorable y constituye un desconocimiento de sus derechos; es de elemental justicia que sea la parte privilegiada y fuerte, por su fácil acceso a los materiales probatorios en cuestión, quien deba asumir dicha carga procesal. Por eso, en materia de tutela, la regla no es “el que alega prueba”, sino “el que puede probar debe probar”, lo cual redistribuye la carga probatoria en beneficio de la protección de los derechos<sup>[41]</sup>”.*

En conclusión, (i) la presunción de veracidad es una figura jurídica que se encuentra regulada en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 que implica presumir como “*ciertos los hechos*” cuando el juez requiera informes al sujeto o a los sujetos demandados y estos omitan responder o lo hacen pero de manera extemporáneamente o meramente formal; (ii) tiene dos finalidades, sancionar la negligencia del sujeto pasivo demandado ante el descuido frente al ejercicio de la acción de tutela y el llamado del juez constitucional y proteger de manera eficiente los derechos comprometidos, en concordancia con la naturaleza subsidiaria y sumaria de la tutela; y (iii) la aplicación de la presunción de veracidad es más rigurosa cuando el demandante es un sujeto de especial protección constitucional o se encuentra en condición de vulnerabilidad teniendo en consideración que, en muchas oportunidades, se dificulta la carga probatoria para el actor y, en contraste, el sujeto accionado tiene facilidad de aportar el material correspondiente, en estas oportunidades la Sala Plena de esta Corporación ha señalado que resulta “*de elemental justicia que sea la parte privilegiada y fuerte, por su fácil acceso a los materiales probatorios en cuestión, quien deba asumir dicha carga procesal*”<sup>[42]</sup>.

### CASO CONCRETO

En el caso que hoy ocupa la atención del despacho, se tiene que el accionante JAIRO JESUS TRIANA DUICA, afirma que el 26 del mes de julio de 2022, presentó escrito ante la compañía SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A., – SURA-, solicitando a ésta, la devolución de un dinero que había consignado para el pago de una póliza de autos que equivocadamente había tomado con esa compañía, pero que al día siguiente procedió a cancelar, pero que aunque ha transcurrido más del término establecido por la ley para responder dicha petición, a la fecha, aún no ha recibido respuesta de dicha petición.

### CONDICIONES DE PROCEDIBILIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA.

#### Legitimación en la causa por activa.

Según el artículo 86 superior, la acción de tutela es un mecanismo judicial preferente y sumario, al que puede acudir cualquier persona cuando sus derechos fundamentales resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o por los particulares en los casos señalados en la ley. En desarrollo de este mandato constitucional, el artículo 10° del Decreto-Ley 2591 de 1991, “Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”, precisa lo siguiente:

“La acción de tutela podrá ser ejercida, en todo momento y lugar, por cualquier persona vulnerada o amenazada en uno de sus derechos fundamentales, quien actuará por sí misma o a través de representante. Los poderes se presumirán auténticos. También se pueden agenciar derechos ajenos cuando el titular de los mismos no esté en condiciones de promover su propia defensa. Cuando tal

circunstancia ocurra, deberá manifestarse en la solicitud. También podrá ejercerla el Defensor del Pueblo y los personeros municipales”.

Por tanto, para el despacho, se tiene que, la presente solicitud de tutela cumple con el requisito de la legitimación en la causa por activa, en la medida en que es la misma solicitante, quien interpone la acción de tutela como presunto afectado en su derecho fundamental.

#### Legitimación en la causa por pasiva. -

Respecto de la legitimación en la causa por pasiva en la acción de tutela, los artículos 5º, 13 y 42 del Decreto-Ley 2591 de 1991, prevén que esta se puede promover contra todas las autoridades públicas y, también, contra los particulares que estén encargados de la prestación de un servicio público, o respecto de quienes el solicitante se halle en situación de subordinación e indefensión.

Bajo esta premisa, considera el despacho que, la solicitud de tutela cumple con este requisito, en cuanto que la accionada, compañía aseguradora SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A., SURA, es la entidad de la cual alega el accionante, se encuentra vulnerando su derecho fundamental de petición, puesto que no ha dado solución de fondo a su solicitud.

#### Inmediatez. -

La finalidad de la acción de tutela es garantizar una protección efectiva, actual y expedita ante la transgresión o amenaza inminente de un derecho fundamental, motivo por el cual, entre la ocurrencia de los hechos en que se funde la pretensión y la presentación del escrito de tutela, debe haber transcurrido un lapso razonable.

Con relación a la eficacia de la acción de tutela la Corte Constitucional ha señalado que la misma debe ejercitarse dentro de un término razonable que permita la protección inmediata del derecho fundamental presuntamente trasgredido o amenazado, contrario sensu, “el amparo constitucional podría resultar inocuo y, a su vez, desproporcionado frente a la finalidad que persigue, que no es otra que la protección actual, inmediata y efectiva de los derechos fundamentales.”

En el presente asunto se advierte el cumplimiento del requisito de inmediatez toda vez que, entre la presunta vulneración de los derechos fundamentales invocados por el accionante, transcurrió un término razonable, atendiendo que entre la presentación del reclamo ante la compañía SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A., SURA, y la interposición de la presente Acción de Tutela, ha transcurrido un tiempo razonable.

#### Subsidiariedad.

La acción de tutela es un mecanismo de defensa constitucional preferente y sumario, consagrado por el artículo 86 de la Constitución Política, para que toda persona pueda reclamar ante los jueces, en cualquier momento y lugar, la protección inmediata de sus derechos fundamentales cuando quiera que éstos resulten amenazados o vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares que presten un servicio público y respecto de los cuales el afectado se encuentre en circunstancias de subordinación o indefensión.

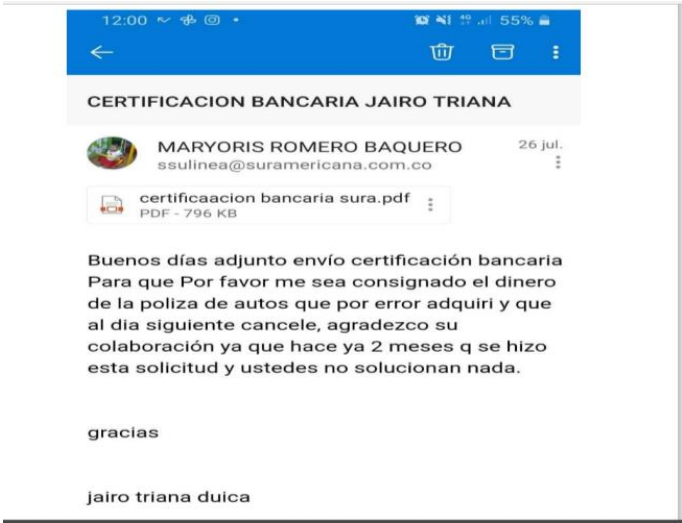
La acción que resulta procedente siempre y cuando no exista otro medio judicial de defensa para lograr la satisfacción o reparación del derecho coartado o puesto en peligro, de tal manera que no ha sido instituida para suplantar los procedimientos ordinarios ni para invadir la órbita de competencia de otras jurisdicciones.

#### Subsidiaridad para El Caso Concreto. -

Frente al derecho de Petición, la Corte ha señalado que la acción de tutela es el mecanismo judicial procedente para solicitar, la respuesta o solución de fondo a una petición elevada, y no resuelta o respondida en el tiempo estipulado.

Agotado el estudio de procedibilidad de la acción de tutela deviene el estudio de fondo del asunto

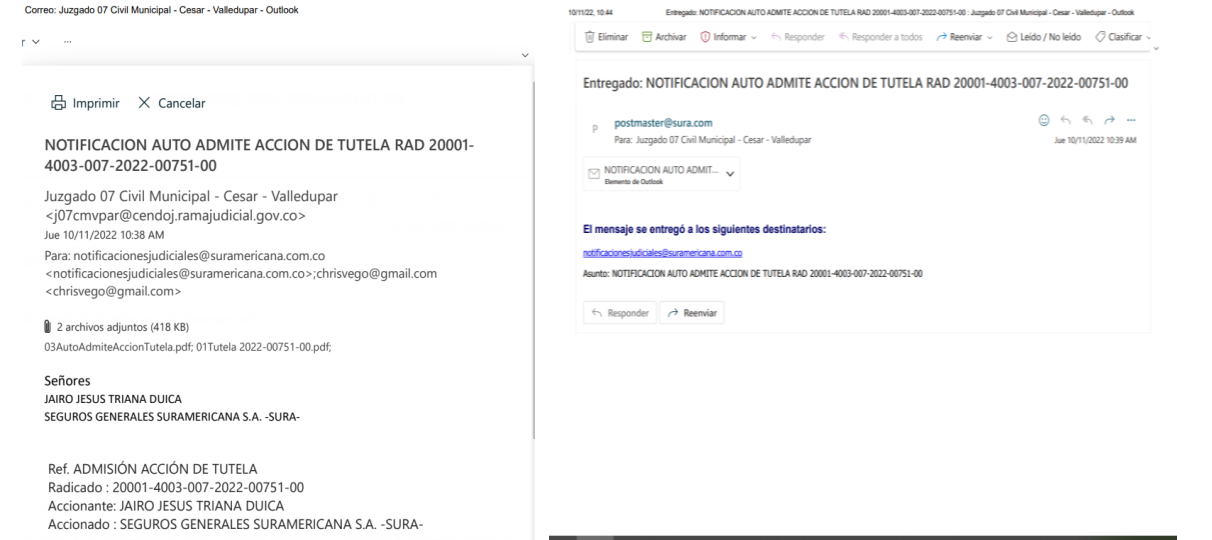
Sobre las afirmaciones efectuadas, y la prueba obrante en el expediente digital, la cual fue aportada por el accionante, acreditan que efectivamente en fecha 26 de julio de 2022, éste radicó como una PQR., vía correo electrónico, ante SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A., SURA, una petición mediante la cual solicitaba a ésta, solicitando a ésta, la devolución de un dinero que había consignado para el pago de una póliza de autos que equivocadamente había tomado con esa compañía, pero que al día siguiente procedió a cancelarla, pero que aunque ha transcurrido más del término establecido por la ley para responder dicha petición, a la fecha, aún no ha recibido respuesta de dicha petición (como se muestra a continuación).



La compañía accionada, SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A., SURA, una vez noticiada a efectos de que se pronunciara acerca de los hechos de la tutela, guardó silencio frente al requerimiento hecho por este despacho judicial.

En ese sentido se tiene que, no se observa que, por parte de la entidad accionada haya una respuesta a la petición elevada por el accionante, aún vencido el término concedido en la norma.

En el encuadrado digital, se evidencia que, al admitir la misma se dio traslado a la entidad tutelada, en su contra para que se pronunciara sobre los hechos expuestos, como también se le instó a presentar un informe detallado sobre los hechos materia de esta acción constitucional, exhortándole inclusive a presentar las pruebas que pretendiera hacer valer, pero nunca contestó dicho requerimiento.





En el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, se consagra la presunción de veracidad en los siguientes términos: *“Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa”*.

Esta disposición normativa se relaciona con el artículo 19 que le antecede que prevé lo siguiente: “El juez podrá requerir informes al órgano o a la autoridad contra quien se hubiere hecho la solicitud y pedir el expediente administrativo o la documentación donde consten los antecedentes del asunto. La omisión injustificada de enviar esas pruebas al juez acarreará responsabilidad. El plazo para informar será de uno a tres días, y se fijará según sean la índole del asunto, la distancia y la rapidez de los medios de comunicación. Los informes se considerarán rendidos bajo juramento”.

En ese sentido, como quiera que en este caso se solicitó rendición de un informe a la parte accionada y ésta no contestó, de manera automática debe tenerse por cierto que en efecto la accionada no contestó la petición.

De acuerdo al principio de la carga de la prueba (onus probandi) al actor le corresponde probar que presentó el derecho de petición ante la entidad como en efecto lo hace, sin embargo, en lo que tiene que ver con la afirmación tendiente a que no se dio respuesta al mismo, es imposible demostrarlo siendo una negación indefinida y de cuya prueba está exento, correspondiéndole desvirtuarla a la accionada.

En ese orden acreditándose que la parte actora presentó el derecho de petición y le correspondía a la parte accionada desvirtuar lo afirmado y conforme a ello no lo hizo estando notificada en debida forma, con lo cual se incumplió con la carga probatoria de desvirtuar la negación indefinida efectuada por el accionante acerca de que no se había respondido el derecho de petición, bajo ese derrotero al no acreditarse que en efecto se dio respuesta a la petición presentada, es evidente la vulneración del derecho de petición.

Es de precisar que conforme se ha sostenido por la Corte, el núcleo esencial de esta prerrogativa reside en: (i) en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, es decir, dentro del término establecido legalmente; (ii) en una respuesta de fondo, consiste en obtener un pronunciamiento material sobre lo solicitado, bajo los parámetros de claridad y precisión; y (iii) en una notificación de lo decidido, en razón a que, de nada sirve que se dé respuesta, y esta no se notifique (C.C. C-007 de 2017).

De acuerdo con ello, al radicarse la petición, el día 26 de julio de 2022, ante la compañía aseguradora SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A., -SURA-, y teniendo en cuenta que, como no se demostró haberle dado una respuesta de fondo y completa a las peticiones presentadas por la accionante, en el término establecido para ello, deberá concederse la protección constitucional requerida por el actor para su derecho fundamental de petición, y en ese sentido ordenar a la entidad accionada, emita respuesta congruente con lo pedido, y que resuelva de fondo a la petición presentada por el accionante JAIRO JESUS TRIANA DUICA como una PQR., y a través de los canales digitales de esa compañía para tales efectos, el día 26 de julio de 2022.

Por lo anterior, se ordenará la compañía aseguradora SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A., -SURA-, a través de su representante legal, que si aún no lo ha hecho, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, profiera la respuesta que resuelva de manera completa, de fondo, clara y congruente la petición elevada por el accionante JAIRO JESUS TRIANA DUICA, identificado con cédula de ciudadanía Nro.12.723.089 como una PQR y a través de los canales digitales de esa compañía para tales efectos el día 26 de julio de 2022, sin perjuicio de que la respuesta a sus pretensiones sea negativa.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarto de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Valledupar, administrando justicia en nombre de la Republica de Colombia y por autoridad de la ley

RESUELVE:

PRIMERO. - CONCEDER la protección tutelar requerida por JAIRO JESUS TRIANA DUICA, identificado con cédula de ciudadanía Nro.12.723.089 para su derecho fundamental de Petición, conforme a lo expuesto en las consideraciones de esta providencia.

SEGUNDO. - ORDENARLE a la compañía aseguradora SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A., -SURA-, a través de su representante legal, que si aún no lo ha hecho, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, profiera la respuesta que resuelva de manera completa, de fondo, clara y congruente la petición elevada por el accionante JAIRO JESUS TRIANA DUICA, identificado con cédula de ciudadanía Nro.12.723.089 como una PQR y a través de los canales digitales de esa compañía para tales efectos, el día 26 de julio de 2022, sin perjuicio de que la respuesta a sus pretensiones sea negativa.


La respuesta debe ser puesta en conocimiento del petente como parte integrante de la satisfacción del derecho de petición amparado.

TERCERO. – PREVENIR al representante legal de la compañía aseguradora SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A., -SURA-, para que, una vez cumpla la orden proferida por este despacho judicial, lo comunique de inmediato al juzgado.

CUARTO. - NOTIFICAR este fallo a las partes intervinientes por el medio más expedito (artículo 16 del Decreto 2591 de 1991).

QUINTO. - En caso de no ser impugnado este fallo, ENVIAR a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LILIANA PATRICIA DIAZ MADERA  
Juez