

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



Juzgado Diecinueve Civil Municipal

Bogotá D.C., veinticinco (25) de julio de dos mil veintidós (2022).

Ref. Acción de tutela No. 2022-00710.

I.OBJETO DE LA DECISIÓN

Procede el Despacho a decidir lo que en derecho corresponde frente a la acción de tutela incoada por María Esperanza Molina de Oyola contra MAPFRE Seguros Generales de Colombia S.A.

II. ANTECEDENTES

1. Pretensiones

El accionante reclama la protección constitucional de su derecho fundamental de petición que considera vulnerado por la accionada al no dar respuesta a la solicitud de 4 de abril de 2022. En consecuencia, instó se ordene a la entidad convocada emitir una contestación de fondo.

2. Fundamentos Fácticos

1. La actora adujo, en síntesis, que el 4 de abril del año en curso radicó derecho de petición en las instalaciones de ASEKURA en donde reciben la correspondencia de MAPFRE Seguros y que han transcurrido tres (3) meses sin que se haya obtenido respuesta alguna.

3. Trámite procesal

La acción de tutela se admitió mediante proveído de fecha 12 de julio de la presente anualidad y por auto de 21 de julio se vinculó a SURAMERICANA -SURA.

3.1. En respuesta al requerimiento efectuado **ASEKURA** manifestó que el derecho de petición se recibió de manera física en la fecha indicada, sin embargo, no era una sucursal de MAPFRE Seguros Generales de Colombia S.A.

Que el derecho de petición recibido fue remitido a través de correo electrónico a SURAMERICANA Seguros General S.A. el 20 de abril de 2022, entidad aseguradora que se encontraba a cargo de la póliza exequial, por lo que se remitió la petición a este último y no a MAPFRE.

Adicionalmente indicó que, no es cierto SURAMERICANA no haya dado respuesta a la solicitud, toda vez pagó el 6 de mayo de 2022 la suma de \$2'200.000.00 correspondiente a una indemnización por servicios exequiales a la cuenta del Banco de Bogotá informada.

3.2. Por su parte, **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.** señaló que es improcedente la acción de tutela por cuanto la accionante radicó el derecho de petición en una dirección distinta a las establecidas para dichos asuntos y que la dirección para efectos de notificaciones judiciales es njudiciales@mapfre.com.co, que es claro que no acreditó se le hubiera puesto en conocimiento el derecho de petición.

3.3. SURAMERICANA –SURA guardo silencio.

III.PROBLEMA JURÍDICO

En presente asunto el problema jurídico a resolver se circunscribe a determinar si se vulneró o no el derecho de petición del accionante.

IV. CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades o de un particular, que preste *“un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado subordinación o indefensión”*, y no cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

Por esta razón, la finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que se configure la amenaza que sobre él se cierne.

2. El derecho que en últimas considera vulnerado la parte actora es el de petición, consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, consiste en la facultad que tiene toda persona de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y obtener a cambio una decisión que le resuelva el asunto sometido a

consideración de forma pronta, clara, precisa y de fondo, conforme a lo requerido, sin que ello implique que la misma debe ser afirmativa, siendo entonces dos sus elementos esenciales: por un lado está la pronta resolución y, por el otro, el que se dé una respuesta de fondo sobre el asunto solicitado, al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia T-396 de 2013 precisó:

“Es 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.”

Con relación al término para resolver las peticiones el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1575 de 2015, contempla

“(i). 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:

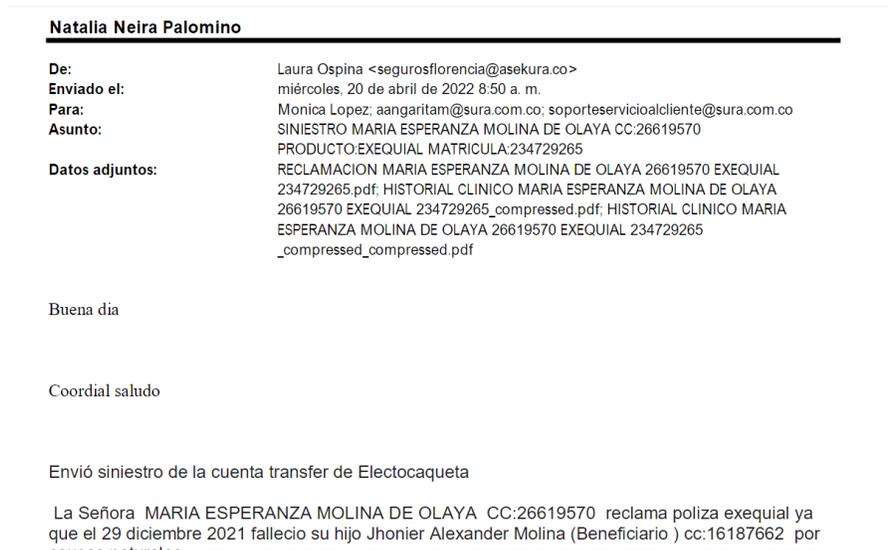
(ii). Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración 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.

(iii). 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.”

Sumado a ello, la Jurisprudencia constitucional refiere que: **“La pronta resolución constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general, 15 días hábiles. Para este Tribunal es claro que el referido lapso es un límite máximo para la respuesta y que, en todo caso, la petición puede ser solucionada con anterioridad al vencimiento de dicho interregno”** (Sentencia C-007 de 2017)

3. Conforme a las anteriores precisiones, descendiendo al caso puesto a consideración, una vez examinadas las pruebas obrantes en el plenario, se advierte

la vulneración en que ha incurrido SURAMERICANA-SURA, al no dar respuesta oportuna y de fondo a los derechos de petición el cual le fue remitido el 20 de abril de 2022 el cual le fue remitido por ser de su competencia a los correos electrónicos “aangaritam@sura.com.co y soporteservicioalcliente@sura.com.co” como se evidencia a continuación.



En efecto, se observa que el 4 de abril de 2022 la señora María Esperanza Molina de Oyola radicó de manera física derecho de petición dirigido a MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. ante la sucursal de ASEKURA en Florencia – Caquetá, quienes remitieron el mismo a SURAMERICANA – SURA por ser ellos los competentes para resolver el mismo, a través del cual solicitaba el pago de una suma e intereses por concepto de servicio funerario, sin que a la fecha del presente fallo haya recibido una respuesta clara, concreta, de fondo y conforme a lo solicitado, o al menos no se encuentra demostrado al interior del asunto, pues pese a haberse requerido el informe al ente convocado en el presente trámite y que la notificación se surtió en debida forma a las direcciones de correo electrónico “notificacionesjudiciales@suramericana.com.co, notificjudiciales@suramericana.com.co y aegarzon@sura.com.co” éste guardó silencio, por lo que ante la falta de pronunciamiento se aplica la presunción de veracidad de los hechos en que se fundamentó la acción de tutela, conforme a lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, sobre el punto la Corte Constitucional en Sentencia T-260 de 2019 precisó:

“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 comprometido, en observancia de los principios de inmediatez, celeridad y buena fe, es decir, “encuentra sustento en la necesidad

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

*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”. 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.” (Énfasis fuera de texto)*

Es decir, deberá prosperar la acción constitucional emprendida para que en el término de las cuarenta y ocho (48) horas, contado a partir de la notificación del presente fallo la entidad SURAMERICANA - SURA a través de su representante legal brinde -si aún no lo ha hecho- una respuesta en los términos ya señalados a la petición remitida el pasado 20 de abril de 2020.

Así las cosas, deberá prosperar la acción constitucional emprendida para que en el término de las cuarenta y ocho (48) horas, contado a partir de la notificación del presente fallo la entidad encartada a través de su representante legal brinde -si aún no lo ha hecho- una respuesta en los términos ya señalados a las peticiones impetradas el 20 de septiembre de 2021 y el 8 de febrero de 2022.

4. Ahora bien, se tiene que en el caso de marras la acción constitucional acá emprendida no está llamada a prosperar en contra de MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., si bien la accionante dirigió el derecho de petición ante esa entidad el mismo se radicó ante ASEKURA, lo cierto es que, la misma es una entidad distinta a la cual iba dirigida la solicitud, luego entonces, la autoridad MAPFRE SEGUROS nunca tuvo conocimiento de las inquietudes planteadas en el escrito petitorio siendo menester que la promotora del amparo acuda a los canales digitales dispuestos para tal fin.

Sobre este tópico el máximo tribunal en materia constitucional en Sentencia T-329 de 2011 precisó:

*“...es pertinente agregar que si bien toda persona tiene derecho a elevar solicitudes respetuosas ante la administración o contra particulares, **es requisito indispensable para obtener el fin perseguido con la acción de tutela, demostrar así sea de forma sumaria, que se presentó la petición.***

(...)

En este orden, no basta por tanto que el accionante afirme que su derecho de petición se vulneró por no obtener respuesta. Es necesario respaldar dicha afirmación con elementos

que permitan comprobar lo dicho, de modo que quien dice haber presentado una solicitud y no haber obtenido respuesta deberá presentar copia de la misma recibida por la autoridad o particular demandado o suministrar alguna información sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar que acompañaron la petición, a fin de que el juez pueda ordenar la verificación.” (Énfasis fuera de texto).

Bajo esta perspectiva, no se vislumbra la vulneración del derecho fundamental deprecado teniendo en cuenta que no se aportó elemento de convicción alguno que permita colegir el envío efectivo de alguna solicitud o requerimiento elevado por la aquí accionante, siendo así, mal haría esta Juzgadora ordenar a MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., emitir un pronunciamiento claro, concreto y de fondo sin siquiera haber verificado si la actora realizó la solicitud correspondiente de manera directa, pues como se indicó no tuvieron conocimiento de la petición.

5. En ese orden de ideas, la tutela se concederá pero frente a la entidad que tuvo en su conocimiento la petición, esto, es SURAMERICANA –SURA y se denegará frente a MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.

V. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto **el Juzgado Diecinueve (19) Civil Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

VI. RESUELVE:

PRIMERO: CONCEDER el amparo del derecho fundamental de petición de María Esperanza Molina de Oyola, de acuerdo con la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a **SURAMERICANA –SURA** que, por conducto de su representante legal y/o quien haga sus veces en un término no superior a cuarenta y ocho (48) horas -si aún no lo ha hecho-, contado a partir de la notificación de esta providencia, proceda a resolver de fondo y comunicarle la decisión a la aquí interesada, respecto del derecho de petición que le fue remitido el 20 de abril de 2022, sin que sea menester que la misma deba ser favorable.

TERCERO: DENEGAR el amparo frente a MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.

CUARTO: Notifíquese esta providencia a las partes por el medio más expedito conforme prevé el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

QUINTO: Si el presente proveído no es impugnado, remítase el presente expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese y cúmplase,

**IRIS MILDRED GUTIÉRREZ
JUEZ**

Firmado Por:

Iris Mildred Gutierrez

Juez Municipal

Juzgado Municipal

Civil 019

Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **d31c0d0efce1d9b75826806cd37883b7f5ae6d98d13544f2d9de8d582c661505**

Documento generado en 25/07/2022 04:35:37 PM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**