

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



Juzgado Diecinueve Civil Municipal

Bogotá D.C., veintinueve (29) de abril de dos mil veintidós (2022).

Ref. Acción de tutela No. 2022-00366

I.OBJETO DE LA DECISIÓN

Procede el Despacho a decidir lo que en derecho corresponde frente a la acción de tutela incoada por MARIA MERCEDES JARAMILLO BARBERI contra LIBERTY SEGUROS S.A.

II. ANTECEDENTES

1. Pretensiones

La accionante actuando por intermedio de apoderado judicial solicitó el amparo de su derecho fundamental de petición, que considera vulnerado por la accionada al no darle respuesta a la solicitud presentada el 23 de marzo de 2022, en consecuencia, instó que se ordenara al ente convocado dar contestación de fondo y completa de manera inmediata y en todo su contenido.

2. Fundamentos Fácticos

2.1. La promotora adujo, en síntesis, que el 23 de marzo de la presente anualidad radicó derecho de petición ante la entidad accionada, a través de los correos electrónicos pertenecientes a esta, quien le indicó que se daría respuesta a la solicitud el 6 de abril de la presente anualidad, sin embargo, a la fecha no ha contestado el derecho de petición habiendo transcurrido el tiempo reglamentario para hacerlo.

3. Trámite procesal

La acción de tutela se admitió mediante proveído de fecha 20 de abril de la presente anualidad, siendo vinculada la Superintendencia Financiera de Colombia.

En respuesta al requerimiento efectuado, LIBERTY SEGUROS S.A. manifestó que la accionante impetró derecho de petición calendado 23 de marzo del año en curso en el que solicitó información sobre la póliza y la expedición de ciertos documentos, por lo que el 6 de abril de 2022 se procedió a dar respuesta completa a la reclamación dentro de los términos establecidos por la ley y remitida al correo electrónico suministrado por la accionante en el escrito de tutela y en el Derecho de Petición radicado (claudio@sireclamo.com y mariamjaramillo@hotmail.com.), por tanto, se configuró un hecho superado.

Por su parte, la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA adujo no constarle los hechos de la acción, por tratarse de situaciones que no involucran a la entidad, sin embargo informó que se verificó la base de datos, en la que se encontró una queja presentada por la accionante el 24 de marzo del corriente año,

sobre los mismos hechos, por lo que se requirió a la accionada para que diera respuesta completa, clara y precisa a las reclamaciones de la promotora, en la que informó haber dado contestación por parte de la accionada el 6 de abril del año en curso y remitida al correo electrónico suministrado por la accionante en el derecho de petición. Así mismo informó que se le dio respuesta a la queja presentada por la accionante el 21 de abril de 2022, la cual se le puso en conocimiento de la accionante, razón por la que solicitó la desvinculación ante la inexistencia de vulneración del derecho invocado.

III. PROBLEMA JURÍDICO

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

IV. CONSIDERACIONES

1. Expuesto lo anterior se advierte que esta sede es competente para decidir la presente acción de tutela, conforme a lo previsto en el artículo el artículo 2.2.3.1.2.1. del Decreto 1069 de 2015, en virtud del cual se expidió el “*decreto único reglamentario del sector justicia y del derecho*”.

2. 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.

3. El derecho que 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 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)

Aunado a lo anterior, dado el fenómeno de salud pública que atraviesa actualmente el país por el virus Covid19 y por cuanto el término antes descrito resulta insuficiente para atender las peticiones debido a las medidas de aislamiento y prevención adoptadas, el Gobierno Nacional en cabeza del Ministerio de Justicia y del Derecho emitió el Decreto Legislativo 491 de 2020 ampliando el lapso para resolver las solicitudes así:

“Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.

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 el presente artículo 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 en este artículo.” (énfasis fuera de texto)

4. Bajo las anteriores precisiones de orden legal y constitucional, en el caso puesto a consideración del Despacho, una vez revisadas las pruebas obrantes en el plenario, se observa que el 23 de marzo de la presente anualidad la señora María Mercedes Jaramillo Barberi actuando a través de apoderado judicial radicó a través de electrónico derecho de petición ante la Sociedad Liberty Seguros S.A. solicitando en calidad de asegurada principal información relacionada con la póliza No. 9120785, así como la remisión de copias de documentos correspondientes a la reclamación.

Del informe rendido por la entidad accionada, se advierte que la petición elevada por la señora María Mercedes Jaramillo Barberi, a través de apoderado judicial fue resuelta de fondo, de manera clara, precisa y congruente a través de la comunicación dirigida a la aquí actora mediante la cual se le pone de presente que *“...no es posible incluir al señor Jorge Alberto Montes Botero en la póliza N° 91207853, toda vez que no fue recibida la certificación de afiliación al POS y la copia de cedula, documentación solicitada en su oportunidad a la señora María Jaramillo...”*. Sin embargo, se advierte la vulneración del derecho fundamental deprecado por cuanto al interior del asunto no obra elemento de convicción alguno que permita colegir que en efecto dicha respuesta fue puesta en conocimiento de la petente, pues aun cuando al interior del asunto obra copia de las direcciones de los correos claudio@sireclamo.com y mariamjaramillo@hotmail.com, que al parecer fue remitida la respuesta, lo cierto es que no se aportó prueba alguna de su entrega efectiva en la bandeja de entrada del correo de la accionante.

Sobre este tópico el máximo tribunal en materia constitucional ha establecido que:

*“La obligación de la entidad estatal no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que este dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, **que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real, una contestación falta de constancia y que sólo***

sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.¹(énfasis fuera de texto).

De lo anterior se desprende que, aunque el ente convocado acreditó haber emitido un pronunciamiento claro, concreto y de fondo a todos y cada uno de los puntos objeto de inquietud relacionados en el escrito petitorio lo cierto es que ello no basta para que pueda entenderse como una respuesta efectiva en la medida que no se demostró que el peticionario tuviese conocimiento de la misma.

En ese orden de ideas, conforme a lo expuesto en líneas precedentes y atendiendo a las precisiones jurisprudenciales antes citadas, teniendo en cuenta que no se acreditó la efectiva comunicación de la respuesta a la petición elevada el 23 de marzo de 2022 la prerrogativa constitucional deprecada ha sido objeto de transgresión, de ahí que el amparo resulte procedente para ordenar a la parte convocada que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contado a partir de la notificación de esta sentencia notifique a la promotora del amparo por conducto del apoderado judicial el contenido de la respuesta emitida.

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 MERCEDES JARAMILLO BARBERI, de acuerdo con la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a LIBERTY SEGUROS S.A. 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 comunicarle la decisión a María Mercedes Jaramillo Barberi por conducto del apoderado judicial, respecto del derecho de petición radicado en esa entidad el 23 de marzo de 2022.

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

Notifíquese y Cúmplase,

**IRIS MILDRED GUTIÉRREZ
JUEZ**

¹ Corte Constitucional, Sentencia T-149 de 2013

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: **a5fac3cb57a653761135d91205b13515183e623da5ce65bee267a14a5a2c4fc4**

Documento generado en 29/04/2022 12:58:45 PM

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