

**CONSTANCIA:** En la fecha se realiza llamada al abonado No 3217351967, que se encuentra en el escrito de tutela, llamada que es atendida por la accionante, quien manifestó no haber obtenido respuesta aún a la petición.

16 de junio 2021.

Natalia MB.

Natalia Mendoza Barrera  
Escribiente



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**JUZGADO CATORCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE MEDELLÍN**  
**Medellín, diecisiete (17) de junio de dos mil veintiuno (2021)**

<b>PROCESO</b>	Acción de Tutela
<b>ACCIONANTE</b>	<b>Martha Luz Yarce Orozco</b> C.C. 43.092.122
<b>ACCIONADO</b>	<b>MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS</b> NIT 891.700.037-9 <b>BANCAMIA</b> NIT 9002150711
<b>PROCEDENCIA</b>	Reparto
<b>RADICADO</b>	Nº 05001 40 03 014 <b>2021 00596</b> 00
<b>INSTANCIA</b>	Primera
<b>TEMAS Y SUBTEMAS</b>	Petición
<b>DECISIÓN</b>	Concede tutela
<b>SENTENCIA</b>	<b>139</b>

Procede el Despacho a resolver la solicitud de tutela promovida por **Martha Luz Yarce Orozco** C.C. 43.092.122 en contra de **MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS** NIT 891.700.037-9 y **BANCAMIA** NIT 9002150711, encaminada a proteger su derecho fundamental de Petición.

**I. ANTECEDENTES**

**1.1. Supuestos fácticos y pretensiones-** En síntesis, manifestó la accionante que, desde el 11 de marzo de 2021, radicó derecho de petición ante la entidad accionada, solicitud de reclamación de pago de póliza de exequias convencional N°102162066535, suscrita por mi cónyuge causante MIGUEL ANGEL PULGARIN ZAPATA. En subsidio a la petición principal solicita se certifique por escrito cuales

han sido las dificultades administrativas para el pago de la póliza y a cargo de cuál de las entidades se le atribuye el retardo.

Sin embargo, a la fecha, no ha obtenido respuesta.

**1.2.- Trámite.** - Admitida la solicitud de tutela el 9 de junio hogaño, se procedió a notificar a las accionadas.

**1.2.1** Debidamente notificado la parte accionante, la señora VIVIANA RAMIREZ MARTINEZ, en su calidad de apoderada general MAPFRE COMPAÑIA DE SEGUROS, expone que, una vez conocido el traslado de la tutela, se procedió a realizar la búsqueda de información al respecto, encontrando que el accionante no ha acreditado haber radicado alguna petición directa ante Mapfre, sin embargo, se procedió a revisar si contaban con alguna información al respecto, información que se amplía en el siguiente acápite.

Informa que el caso fue radicado mediante el corredor de BANCAMIA –DELIMA el 28-05-2020, la señora MARTHA LUZ ARCE OROZCO CC. 43092112 sufragó los gastos exequiales los cuales fueron liquidados y rechazados en varias ocasiones:

Inicialmente se gestiona el pago con la OP No. 53072012493, la cual fue rechazada en dos oportunidades el 4 y 10 de junio del 2020. Posteriormente se emitió un nuevo orden de pago No. 53072101171 al cual ha sido rechazada en cuatro (4) oportunidades 21 de enero, 25 de marzo, 08 de abril y 20 de mayo del 2021. El último informe de rechazo de este caso se envió el 27 de mayo al intermediario. A la fecha no se han recibido documentos adicionales, por lo anterior se procede a solicitar nuevamente se solicita Certificación bancaria emitida por el banco no mayor a tres meses que informe si la cuenta se encuentra ó carta autorizando realizar el pago por medio de un cheque virtual a través de una de las sucursales del BBVA con la cual tengamos convenio en el momento a DELIMA a fin de gestionar el rechazo, aportando copia del correo remitido.

De igual forma realiza un análisis normativo sobre la falta de legitimación por pasiva y solicita abstenerse de proferir condena alguna en contra de Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A. en la medida en que, al haber dado respuesta de fondo a la petición presentada, no hay vulneración de derecho fundamental alguno.

La Sociedad Bancamia, no allegó contestación dentro del término otorgado por el Despacho.

## **II. CONSIDERACIONES**

**2.1. Competencia.** - Esta agencia judicial es competente para conocer y fallar de acuerdo con lo preceptuado en los artículos 86 de la Constitución Nacional, art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y el inciso 2º, numeral 1º del artículo 1º del Decreto 1382 de 2000.

**2.2. Problema jurídico.** - Corresponde al Juez Constitucional determinar si en este caso es procedente la acción de tutela para ordenarle a la accionada, dar respuesta a la petición del 4 de marzo de 2021 o por su parte la misma ya fue resuelta y comunicada a la accionante.

**2.3. Marco Normativo aplicable.** - Constitución Política: Arts. 1, 2, 11, 48, 49, 86, 228, 230. Decreto 2591 de 1991: Arts. 1, 5, 10, 23, 27, 29, 42. Decreto 306 de 1992: Arts. 4 y 6. Decreto 1382 de 2000.

**2.4. DE LA ACCIÓN DE TUTELA** - La acción de tutela conforme al artículo 86 de la Carta Política de 1991, es un mecanismo de protección de carácter residual y subsidiario que puede ser utilizado ante la vulneración o amenaza de derechos fundamentales, cuando no exista otro medio idóneo para la protección de los derechos invocados, o cuando existiendo otro medio de defensa judicial, se requiera acudir al amparo constitucional como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable (artículo 8 del Decreto 2591 de 1991).

La naturaleza subsidiaria y excepcional de la acción de tutela, permite reconocer la validez de los medios y recursos ordinarios de protección judicial, como mecanismos legítimos y prevalentes para la salvaguarda de los derechos. De manera que, al existir estos mecanismos, los ciudadanos se encuentran obligados a acudir de manera preferente a ellos, cuando son conducentes para conferir una eficaz protección constitucional. De allí que quien alega la afectación de sus derechos debe agotar los medios de defensa disponibles por la legislación para el efecto, exigencia

ésta que se funda en el principio de subsidiariedad de la tutela descrita, que pretende asegurar que una acción tan expedita no sea considerada en sí misma una instancia más en el trámite jurisdiccional, ni un mecanismo de defensa que reemplace aquellos diseñados por el legislador, y menos aún, un camino excepcional para solucionar errores u omisiones de las partes.

**2.5. DERECHO DE PETICIÓN.** - En el marco de una democracia participativa, el derecho de petición cumple un papel relevante como factor esencial del estado social de derecho. Es por el ello que la propia Constitución Política lo consagra expresamente en su artículo 23 y le reconoce el carácter de derecho fundamental. Al respecto, la citada norma dispone que "*toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución*".

Ahora, normativamente el derecho de petición se encuentra regulado en la Ley 1755 de 2015, que modificó el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, estableciendo como término general para resolver las distintas modalidades de peticiones, los **quince (15) días** siguientes a la recepción, señalando plazos diferentes cuando se trata de peticiones de documentos y de información (diez (10) días) y las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo (treinta (30) días).

La Corte Constitucional en la sentencia de T-332 de 2015 se ha referido en distintas oportunidades a la importancia de esta garantía fundamental, cuya efectividad, según se ha reconocido, "*resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio de la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas (artículo 2o. Constitución Política)*"<sup>1</sup>.

*A partir de esta garantía la jurisprudencia ha fijado una serie de reglas y de parámetros relacionados con el alcance, núcleo esencial y contenido de este derecho. Al respecto ha precisado lo siguiente:*

---

<sup>1</sup> Sentencia T-012 de 1992.

"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.

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.

g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver (norma que fue derogada por la ley 1255 de 2015). De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado

*las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.*

*h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.*

*i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.<sup>12</sup>*

**2.6.-. El caso en estudio y solución al problema jurídico planteado.** - En este caso, la accionante soportó su petición con copia de la entrega física a la entidad accionada Bancamía COD 246 realizada el 11 de marzo de 2021.

En relación con las pruebas documentales anexadas a la solicitud de amparo constitucional, se tiene que a PDF 08 reposa copia de los correos entregados a Bancamía por parte de MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS, en los cuales se evidencian varias solicitudes de información sobre petición de los gastos de reembolso sufragados por la accionante, adicionalmente, en el escrito y los anexos de la tutela se logra apreciar que el derecho de petición solo fue radicado en la sociedad Bancamía y no en la aseguradora, por cuanto no hay constancia de radicación a Mapfre Seguros. En consecuencia, se procederá a desvincular de la presente acción constitucional a la Compañía de Seguros Mapfre, teniendo en cuenta que a la misma no le fue radicado derecho de petición.

Así las cosas, entonces, encuentra claro el Juzgado que en el presente asunto efectivamente se configuró la vulneración del derecho fundamental de petición de la señora Martha Luz Yarce Orozco, lo cual se desprende de las afirmaciones realizadas por la accionante y de la presunción de veracidad que amparan tales afirmaciones en virtud de lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, esto es, en atención a que la entidad accionada Bancamía no hizo ningún pronunciamiento frente al requerimiento realizado por el Despacho y, adicionalmente, se advierte que aún persiste tal vulneración, pues se reitera que

---

<sup>2</sup> Ver Sentencia T-377 de 2000, T-173 de 2013, T-211-14, entre otras.

aún no se ha dado respuesta alguna, razón por la cual el amparo constitucional solicitado será de recibo y, en consecuencia, se ordenará a Bancamía que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación del presente fallo de tutela, si aún no lo hubiere hecho, proceda a emitir un pronunciamiento que resuelva de manera completa, congruente y eficaz la solicitud elevada por la accionante.

Así, si el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión solicitada, que debe darse en un tiempo razonable y que debe ser comunicada al peticionario; en este caso, por **Martha Luz Yarce Orozco** quien mediante escrito dirigido a BANCAMIA, radicó derecho de petición, con la solicitud de reclamación de pago de póliza de exequias convencional N°102162066535, suscrita por su cónyuge causante MIGUEL ANGEL PULGARIN ZAPATA. En subsidio a la petición principal solicita se certifique por escrito cuales han sido las dificultades administrativas para el pago de la póliza y a cargo de cuál de las entidades se le atribuye el retardo.

Por lo que así las cosas se concederá el amparo constitucional invocado y en consecuencia, se le ordena a BANCAMIA dentro del término improrrogable de (48) horas contadas a partir de la notificación de este fallo, de la respuesta al Derecho de Petición a la accionante en lo atinente con la totalidad de la información pretendida; este deberá dar respuesta en forma clara, precisa y de fondo, a la solicitud radicada el día 11 de marzo del 2021 o de ser el caso indicará el motivo por el cual no es viable proporcionar la información solicitada por la accionante por la falta de documentación radicada, o si, por el contrario, requería de un término adicional para acceder a la información o si el derecho de petición debía ser remitido a otra entidad por ser esa la facultada para responder, ello dentro de las cuarenta y ocho horas (48) siguientes contadas a partir de la notificación de este fallo, dirigido al correo electrónico: [juriscomercio@hotmail.com](mailto:juriscomercio@hotmail.com)

**Ahora bien, cuando quiera que la respuesta no sea del agrado del accionante por no serle favorable, tendrá que debatir el sentido de la misma**, pero ello no quiere decir que haya vulneración del derecho de petición, pues como indicó la Corte Constitucional en Sentencia S-T. 206 de 2018 lo siguiente:

“El segundo elemento implica que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: “(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex Novo, 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” . **En esa dirección, este Tribunal ha sostenido “que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva”** (Negrillas propias).

En mérito de lo dicho, **EL JUZGADO CATORCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE MEDELLÍN**, administrando justicia en nombre del Pueblo y por mandato constitucional,

#### I. FALLA:

**PRIMERO:** Conceder la presente acción de tutela promovido por **Martha Luz Yarce Orozco** C.C. 43.092.122 en contra de **BANCAMIA** NIT 9002150711 y **MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS** NIT 891.700.037-9, por los motivos expuestos.

**SEGUNDO:** en consecuencia, se le ordena **BANCAMIA** dentro del término improrrogable de (48) horas contadas a partir de la notificación de este fallo, de la respuesta al Derecho de Petición al accionante en lo atinente con la totalidad de la información pretendida; este deberá dar respuesta en forma clara, precisa y de

fondo, en lo atinente a la solicitud radicada el día 11 de marzo del 2021 o de ser el caso indicará el motivo por el cual no es viable proporcionar la información solicitada por la accionante por la falta de documentación radicada, o si, por el contrario, requería de un término adicional para acceder a la información o si el derecho de petición debía ser remitido a otra entidad por ser esa la facultada para responder, ello dentro de las cuarenta y ocho horas (48) siguientes contadas a partir de la notificación de este fallo, dirigido al correo electrónico: [juriscomercio@hotmail.com](mailto:juriscomercio@hotmail.com)

**TERCERO. Desvincular** de la presente acción constitucional a **MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS**, por los motivos expuestos en parte motiva de la sentencia

**CUARTO: NOTIFÍQUESE** esta decisión a los interesados por el medio más expedito y eficaz, conforme a lo normado en el artículo 30 del Decreto 2591/91.

**QUINTO:** Esta decisión puede ser impugnada dentro de los tres (03) días siguientes a su notificación. Una vez ejecutoriada y de no ser recurrida, remítase el expediente ante la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión.

## **NOTIFÍQUESE**

**JHON FREDY CARDONA ACEVEDO  
JUEZ**

NMB

Firmado Por:

**JHON FREDY CARDONA ACEVEDO  
JUEZ MUNICIPAL  
JUZGADO 014 CIVIL MUNICIPAL DE MEDELLÍN**

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: **ec63a4136d0f95be347a0837738d5c33514fd0817849e73dcd726ac34c9570ce**

Documento generado en 17/06/2021 04:49:10 PM