



**Proceso:** ACCIÓN DE TUTELA  
**Accionante:** AMPARO DE JESUS ALVAREZ DIAZ  
**Accionado(s):** MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.  
**Radicación:** 084334089002-2023-00308-00  
**Derecho(s):** PETICIÓN  
**Vinculado:** RCI COLOMBIA SA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO

**JUZGADO SEGUNDO PROMISCUO MUNICIPAL DE  
MALAMBO, DIECIOCHO (18) DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL  
VEINTITRÉS (2023)**

**I.- ASUNTO A DECIDIR**

Procede este Despacho a proferir fallo dentro de la acción de tutela de la referencia, por la presunta vulneración al derecho fundamental de **PETICIÓN** (Art. 23 CN).

**II.- ANTECEDENTES**

Manifiesta el(a) accionante, que sus pretensiones se encuentran plasmada en los hechos que se resumen a continuación:

**PRIMERO:** Acreditó un vehículo marca Renault Duster TP 1300CC, modelo 2023, placas NBM706, en el mes de agosto del 2022, en el concesionario Renault Sanautos, ubicado en la calle 30 No. 19-21 Barranquilla Atlántico y MAPFRE SEGUROS SENERALES DE COLOMBIA S.A., le obsequio una póliza con un seguro todo riesgo No. 5015122063250, con vigencia de 22/08/2022 al 22/08/2023, cuyo beneficiario hoy es RCI COLOMBIA SA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO.

**SEGUNDO:** El vehículo en mención en el mes de mayo de 2023 le empezó a fallar el pito, a veces funcionaba y a veces no. Informó al asesor comercial de ventas; aunque lo llevo a la semana siguiente ya que tuvo que viajar fuera del Departamento por seis (6) días exponiéndose a un comparendo y cuando regresó lo llevó al taller del concesionario aquí nombrado.

**TERCERO:** Le colocaron un pito usado aduciendo ellos que no había en el departamento de repuestos y ha esperado por casi dos meses y nada del pito nuevo. El 5 de junio lo llevó al concesionario para mantenimiento de los 10.000 kms, y luego de revisado le dejan como observación “pedir cga derecha” hasta el momento no le han dado el repuesto.

**CUARTO:** El día 7 de junio se le apagó el vehículo con tiempo seco y carretera plana, pavimentada y no prendió más, fue al concesionario llevando la llave de encender del vehículo y le dijeron que lo prendiera con la llave de repuesto y efectivamente prendió.

**QUINTO:** El día 5 de julio, había llovido en Barranquilla, luego de escampar al pasar una calle principal con una corriente de agua por debajo de la placa delantera, el vehículo se apagó, y quién maneja el vehículo es su esposo, que es muy cuidadoso al conducir, al quedarse varados, detrás de nosotros venía un vehículo de servicio público llamados zapaticos y pasó tranquilamente, al igual una moto, lo que indica que no es arroyo.

**SEIS:** Reportó la situación al asesor comercial y le dijo que llamara a la aseguradora y se hizo lo pertinente con la asistencia de la grúa, al revisarlos los mecánicos del taller del concesionario arrojó el siguiente diagnostico el cual adjunta, luego de una reunión con los asesores le dijeron que solicitara a la aseguradora el cambio de motor nuevo ya que el de la Duster se encuentra frenado.



#### CONCLUSION

El motor sufre choque hidráulico debido a ingreso de agua en el interior, ingresa por el tubo de admisión, este logra ingresar por el filtro de aire, llegar al radiador de aire (intercooler) el cual lo suministra hasta el turbo-compresor. También se percibe que el agua logra pasar hacia dos puestos, cilindro #1 y #2, presentan humedad al momento de extraer las bujías.

Para estos casos que tenemos por choque hidráulico, es necesario cambiar el motor, turbocompresor, bujías, verificación y limpieza del intercooler, verificación aceite de transmisión automática, cambio correa accesorio, verificación de poleas de alternador y compresor, entre lo más importante. También está en verificación el posible cambio de batería 12V, aunque recibe carga con util especializado, se encuentra en seguimiento, ya que se pudo afectar en los intentos de dar arranque al motor.

Se realiza encendido del motor, este NO es capaz de realizar trabajo, presenta inconformidad, frenado.

**SIETE:** Esa es la razón por la que acude a ustedes, mientras tanto están perjudicados pagando un crédito a la compañía RCI y vehículos de servicio público para hacer las diligencias.

### III. PRETENSIONES

El accionante pretende que el Juez de tutela, le suministren toda la información necesaria a través de su respuesta en términos de ley.

Fundamentos Jurídicos art. 20, 23 de la Constitución Nacional y artículos 32 y 33 de la ley 1755 de 2015.

### IV.- FUNDAMENTOS DE DERECHO DEL ACCIONANTE

Sobre el derecho de petición y sus elementos: La Constitución Política en su artículo 23 consagra el derecho de petición así:

“Artículo 23. 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.”

En desarrollo del precepto constitucional, la Corte Constitucional se ha pronunciado en reiteradas ocasiones frente al alcance y ejercicio del derecho de petición, estableciendo como supuestos que determinan el ámbito de protección constitucional los siguientes:

“(…) 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”<sup>1</sup>

De acuerdo con lo desarrollado por el Tribunal Constitucional en la Sentencia C-951 de 2014, cada uno de los requisitos mencionados arriba, deben entenderse como:

1. Oportunidad: “(…) las autoridades y particulares tienen la obligación de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que este exceda el tiempo legal”

2. Debe resolverse de fondo, clara y precisa de manera congruente con lo solicitado: “(…) (i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumento...y 3) Ser puesta en conocimiento del peticionario.

### V.- ACTUACIONES PROCESALES

La presente acción de tutela correspondió en fecha 05/09/2023, y por auto adiado 05/09/2023, resolvió admitirla y se radicó bajo el radicado No. 084334089002-2023-00308-00. Previo análisis de los requisitos fue admitido mediante auto adiado en el cual se ordenó oficiar a la accionada para que se pronunciaran sobre los hechos materia de esta acción constitucional.

Se ordena vincular a la Litis RCI COLOMBIA SA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO, debido a es el beneficiario de la póliza con un seguro todo riesgo #5015122063250, con vigencia de 22/08/2022 al 22/08/2023.



## VI.- RESPUESTA ENTIDAD ACCIONADA

La entidad accionada MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. a través de su correo electrónico [reclamaciones@mapfre.com](mailto:reclamaciones@mapfre.com), [atencioncliente.mapgen@mapfre.com](mailto:atencioncliente.mapgen@mapfre.com), [njudiciales@mapfre.com.co](mailto:njudiciales@mapfre.com.co) fue notificado:

### NOTIFICACION ADMISION DE TUTELA RAD #084334089002-2023-00308-00

Juzgado 02 Promiscuo Municipal - Atlántico - Malambo

<j02prmpalmalambo@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Mar 5/09/2023 4:28 PM

Para: personeriademalambo@hotmail.com

<personeriademalambo@hotmail.com>; reclamaciones@mpfre.com <reclamaciones@mpfre.com>; Gustavo

Lara <gulazaba@gmail.com>; OCAMPO Juan-Pablo

<clientesrci@rcibanque.com>; atencioncliente.mapgen@mapfre.com

<atencioncliente.mapgen@mapfre.com>

2 archivos adjuntos (3 MB)

01Tutela (16).pdf; 2023-00308 ADMISION TUTELA.pdf;

### NOTIFICA ADMISION DE TUTELA RAD #2023-00308-00

Juzgado 02 Promiscuo Municipal - Atlántico - Malambo

<j02prmpalmalambo@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Mar 5/09/2023 4:49 PM

Para: njudiciales@mapfre.com.co <njudiciales@mapfre.com.co>; reclamaciones@mapfre.com

<reclamaciones@mapfre.com>

2 archivos adjuntos (3 MB)

01Tutela (16).pdf; 2023-00308 ADMISION TUTELA.pdf;

NOTIFICO LA ADMISION DE LA ACCION DE TUTELA DE LA FECHA

Se pronunció respecto a la presente acción constitucional, nos indica lo siguiente:

JOHANNA MILENA AYA RODRÍGUEZ, identificada con CC # 53.114.347 obrado en calidad de Representante Legal para asuntos judiciales – extrajudiciales y administrativos de MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., en adelante MAPFRE, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

### **ARGUMENTOS CONTRA LAS PRETENSIONES**

Para tener claridad respecto el caso en comento, vale la pena preguntarse qué exactamente está solicitando el accionante en su escrito de tutela y tenemos lo siguiente:

#### PETICION

*PRIMERA:* Solicito muy respetuosamente que por escrito me den toda la información necesaria a través de su respuesta en términos de ley.

### **PRONUNCIAMIENTO FRENTE A LAS PRETENSIONES FORMULADAS POR EL ACCIONANTE**

Frente a la primera pretensión, se opone como quiera que MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. no ha vulnerado los derechos fundamentales de la señora Amparo De Jesús Álvarez Diaz, dando respuesta a la solicitud del accionante, resultado que lo que se pretende es el pago de una indemnización derivada de un contrato de seguros de connotación contractual privada.

### **TEORIA DEL HECHO SUPERADO POR CARENCIA ACTUAL DE OBJETO**

La corte Constitucional ha sido reiterativa al decir en varias oportunidades que cuando entre el momento en que el accionante instaura la acción de tutela y aquel en que el Juzgador dicta fallo el accionado repara o cesa en la afectación de los derechos fundamentales que se han invocado como vulnerados, se presenta la carencia actual de objeto de la acción por cuanto se está en



presencia de un hecho superado.

Así, entre las providencias en que dicha Corporación ha aplicado esta tesis, encontramos la T-170 de 2009, que en aparte pertinente reza:

*"La carencia actual de objeto por hecho superado, se da cuando en el entre tanto de la interposición de la demanda de tutela y el momento del fallo del juez de amparo, se repara la amenaza o vulneración del derecho cuya protección se ha solicitado."*

Lo transcrito tiene plena aplicación en el caso que nos ocupa, por cuanto MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. ya realizó lo propio en el ámbito de sus competencias, dado que se dio respuesta a la solicitud del accionante la cual nos permitimos aportar junto con el soporte de envió por correo electrónico indicado en la reclamación presentada 'gulazaba@gmail.com' el 05 de septiembre de 2023.



Concluye solicitando la improcedencia de la acción de tutela ya que solo viable acudir a la misma una vez haya agotado las acciones ordinarias o las que no hayan sido eficaces para proteger los derechos fundamentales, excepto que demuestre un perjuicio irremediable- caso que no esta probado en el presente asunto- por el contrario, se viola el principio de la legalidad. Igualmente se evidencia que las peticiones incoadas son de connotación contractual privada y mercantil, ya que se pretende el pago de una indemnización por amparo de Pérdida Parcial Por Daños del seguro de automóviles- es por ello que debe acudir a la jurisdicción civil, que son acciones idóneas para obtener el pago si a ello hubiere lugar y que hasta la fecha no ha hecho uso, pues es una acción ordinaria contra la compañía afectos de reconocer el derecho.

### **EXCEPCIONES A LA ACCION DE TUTELA**

PRIMERA JUEZ NATURAL. El escenario para debatir y postular pretensiones es en un proceso civil y no constitucional.

SEGUNDA: EL CONFLICTO QUE SE PLANTEA ES DE ORDEN LEGAL Y NO CONSTITUCIONAL. El amparo solicitado no está llamado a prosperar por la clase pretensiones que se discuten.

### **INEXISTENCIA DE UN PERJUICIO IRREMEDIABLE QUE HAGA PROCEDENTE ESTA ACCION**

De conformidad Decreto 2591 articulo 6 numeral 1 indica que la acción de tutela es improcedente cuando el problema jurídico que se plantea debe ser resuelto por un juez ordinario y la acción de tutela no es el mecanismo viable para hacer las reclamaciones de orden contractual, que está haciendo la actora.

Finiquita que no ha vulnerado derechos fundamentales a la señora AMPARO DE JESUS ALVAREZ DIAZ

Para corroborar lo anterior anexa la siguiente documentación:

- Certificado de representación legal de la superintendencia financiera
- Correo de fecha 05 de septiembre de 2023 enviado a la dirección autorizada por la accionante.



## **CONTESTACION ACCIONADO VINCULADO RCI COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO**

**PRIMERO:** NO LE CONSTA a RCI Colombia lo afirmado por la Accionante. La Compañía no participó del hecho descrito por la Actora. Sin embargo, es pertinente mencionar que RCI Colombia, como compañía financiera, aprobó un crédito de vehículo a la señora AMPARO DE JESUS ALVAREZ DIAZ, a través del cual la Entidad efectuó un desembolso de TREINTA Y CUATRO MILLONES SETECIENTOS SESENTA MIL PESOS M/CTE (\$34,760,000) para la adquisición del vehículo Renault Duster, modelo 2023, de placa NBM706. En esta medida, se informa que RCI Colombia proporcionó el financiamiento necesario para su adquisición por parte de la Accionante en consecuencia del crédito solicitado mediante la suscripción del Formato de Vinculación, Solicitud de Crédito y/o Actualización de datos. Este crédito se identifica al interior de la Entidad bajo el número 1004764102, e incluyó un seguro de auto obsequiado durante el primer año del crédito, amparando el vehículo financiado con la aseguradora MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A (En adelante “Mapfre” o “Aseguradora”) durante el periodo comprendido entre el 22/08/2022 y el 21/08/2023.

Sobre este último aspecto, es importante destacar que RCI Colombia, como compañía financiera y beneficiaria onerosa del seguro de auto, NO es quien asumió el riesgo establecido en el contrato de seguro, pues, en virtud de lo establecido en el artículo 1037 del Código de Comercio<sup>1</sup>, dicha facultad se encuentra en cabeza de la aseguradora, que para el caso en cuestión es la compañía de seguros Mapfre. Esto quiere decir que, de acuerdo con las condiciones del contrato de seguro, Mapfre fue quien asumió el riesgo establecido en caso de hurto y/o daños sobre vehículo de placa NBM706.

**SEGUNDO:** NO LE CONSTA a RCI Colombia lo afirmado por la Accionante. La Compañía no participó del hecho descrito por la actora. Sin embargo, en concordancia con la respuesta dada al hecho primero, es indispensable destacar que RCI Colombia, en calidad de beneficiaria onerosa del seguro de auto, NO cuenta con la potestad necesaria para aceptar o denegar la solicitud de amparo de la Accionante, toda vez que dicha obligación se encuentra en cabeza de la aseguradora en los términos de los artículos 1077-2 y 1080 -3 del Código de Comercio.

De acuerdo con lo anterior, se informa que es la Accionante en calidad de asegurada quien debe probar la ocurrencia del siniestro en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 1077 del Código de Comercio. Por su parte, de acuerdo con los artículos 1077 y 1080 del Código de Comercio, le corresponde a la aseguradora Mapfre demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad o, en su defecto, realizar el pago de la indemnización de acuerdo a lo contratado mediante la póliza de seguro de auto.

**TERCERO:** NO LE CONSTA a RCI Colombia lo afirmado por la Accionante. Se reitera que La Compañía no participó del hecho descrito por la Actora. Adicionalmente, tampoco le corresponde atender de fondo el Derecho de Petición de la Accionante en la medida en que RCI Colombia NO funge como compañía aseguradora, por lo que, al no haber asumido el riesgo, no podría aceptar o denegar su solicitud de amparo por daños.

### **FRENTE A LAS PRETENSIONES**

RCI Colombia en ningún momento ha vulnerado o puesto en riesgo alguno de los Derechos Fundamentales alegados por la Accionante, pues la determinación de procedencia o improcedencia de su solicitud de amparo en ningún momento corresponde a RCI Colombia. Como compañía financiera y beneficiaria onerosa del seguro, RCI no se encuentra jurídicamente autorizada para asumir el riesgo establecido en el contrato de seguro, ni es la llamada a demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de la responsabilidad de la aseguradora en los términos del artículo 1077 de Código de Comercio. Dicha responsabilidad se encuentra claramente dirigida a la compañía aseguradora quien, de proceder a aceptar el amparo solicitado, deberá llevar a cabo el pago de la indemnización de acuerdo con lo estipulado en el artículo 1080 del Código de Comercio.

Así las cosas, como se ha evidenciado de la respuesta a los hechos y de las pruebas aportadas a la presente contestación de tutela, la vulneración ventilada por la parte actora se surte presuntamente de la renuencia de la compañía de seguros Mapfre a atender su solicitud de



afectación a la póliza.

En este sentido, se debe recalcar que es la compañía de seguros quien estudia, analiza y realiza el pronunciamiento de cara a cada uno de los siniestros presentados, toda vez que la ejecución y cumplimiento de las responsabilidades derivadas del contrato de seguro en relación con el asegurado corresponden exclusivamente a la compañía aseguradora (Mapfre). Por consiguiente, al NO ser RCI Colombia quien determina o no la procedencia de la indemnización, es incoherente predicar que la RCI Colombia ha vulnerado o puesto en riesgo en los Derechos Fundamentales aquí debatidos, o se encuentra facultada para atender de fondo la solicitud de la Accionante.

Con base en lo argumentado, se informa señora Juez que RCI Colombia no se opone a la pretensión de la accionante, sin embargo, teniendo en cuenta la naturaleza el asunto debatido sobre el Derecho de Petición de la Accionante, se solicita desvincular a RCI Colombia del trámite de la presente acción constitucional bajo el presupuesto de falta de legitimación en la causa por pasiva. Aporta la Póliza de Automóviles Financiera

**MAPFRE COLOMBIA** POLIZA DE AUTOMOVILES FINANCIERA

Hoja 1 de 2  
INICIACION ORIGINAL  
Ref. de Pago: 31527097781

Poliza Grupo 501512290168 SOFASA

| INFORMACION GENERAL   |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
|---|--|-------------|----------------------------|--------------------------|--------------------|--------------------------------------|-----------------|-------------------|--|------------|-----------------|-----|
| RAMO / PRODUCTO   | POLIZA   | CERTIFICADO | FACTURA                    | OPERACION                | OPCINA MAPFRE      | DIRECCION OF. MAPFRE                 |                 |                   |  |            |                 |     |
| 102/ 140  | 5015122903250                                      | 0           |                            |                          | MOTOR              | Avenida Carrera 70 No 99 - 72        |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>TOMADOR</b>  | RENAULT SOCIEDAD DE FABRICACION DE AUTOMOTORES SAS |             |                            | Ciudad MEDELLIN          | NIT / C.C.         | 8600297923                           |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>DIRECCION</b>  | KM 17 CRT DEL NORTE CUCUTA                         |             |                            |                          | TELEFONO           | 6222890                              |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>ASEGURADO</b>  | JESUS ALVAREZ DIAZ AMPARO DE                       |             |                            | Ciudad BOGOTA D.C.       | NIT / C.C.         | 34981490                             |                 | FEC. NACIMIENTO   |  | 15/10/1960 |                 |     |
| <b>DIRECCION</b>  | C.I. 1581 1F 36                                    |             |                            |                          | TELEFONO           | 3004882744                           |                 | GENERO            |  | FEMENINO   |                 |     |
| <b>ASEGURADO</b>  | N.D.   |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>DIRECCION</b>  | N.D.   |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>BENEFICIARIO</b>   | RCI COLOMBIA SA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO         |             |                            | Ciudad BOGOTA D.C.       | NIT / C.C.         | 9009770291                           |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>DIRECCION</b>  | KR 7 A 126 A 55                                    |             |                            |                          | TELEFONO           | 3847500                              |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>BENEFICIARIO</b>   | N.D.   |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>DIRECCION</b>  | N.D.   |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>NOMBRE DEL CONDUCTOR</b>   | JESUS ALVAREZ DIAZ AMPARO DE                       |             |                            |                          | No. IDENTIFICACION | 34981490                             |                 | EDAD:             |  | 61         |                 |     |
| PARTICIPACION DE INTERMEDIARIOS   |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>NOMBRE DEL PRODUCTOR</b>   |  |             | <b>CLASE</b>               |                          |                    | <b>CLAVE</b>                         | <b>TELEFONO</b> |                   | <b>% PARTICIPACION</b>                   |            |                 |     |
| WELLS TOWERS WATSON COLOMBIA CORREDORES DE SEGUROS S.A  |  |             | CORREDOR                   |                          |                    | 3000                                 | 5731468272      |                   | 10                                       |            |                 |     |
| <b>SANAUTOS ASESORES DE SEGUROS LTDA</b>  |  |             | <b>AGENCIA COLOCADORA</b>  |                          |                    | 97970                                | 3781000         |                   | 55.33                                    |            |                 |     |
| FECHA DE EXPEDICION   |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>DIA</b>  | <b>MES</b>   | <b>AÑO</b>  | <b>INICIACION</b>          |                          |                    | <b>TERMINACION</b>                   |                 |                   | <b>No. DIAS</b>                          |            |                 |     |
| 25  | 06   | 2022        | <b>HORA</b>                | <b>DIA</b>               | <b>MES</b>         | <b>AÑO</b>                           | <b>HORA</b>     | <b>DIA</b>        | <b>MES</b>                               | <b>AÑO</b> | <b>No. DIAS</b> |     |
|   |  |             | 00                         | 00                       | 22                 | 06                                   | 2022            | 00                | 00                                       | 22         | 06              | 365 |
|   |  |             | 24                         | 00                       | 21                 | 06                                   | 2023            | 24                | 00                                       | 21         | 06              | 365 |
| INFORMACION DEL VEHICULO ASEGURADO  |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>CODIGO FASE/COD. MARCA</b>   |  |             |                            | <b>PLACA</b>             |                    |                                      |                 | <b>ACCESORIOS</b> |  |            |                 |     |
| 09006566 - RENAULT  |  |             |                            | NBW705                   |                    |                                      |                 | NO AMPARADO       |  |            |                 |     |
| <b>LINEA</b>  |  |             |                            | <b>MOTOR</b>             |                    |                                      |                 | <b>REFERENCIA</b> |  |            |                 |     |
| DUSTER [2] INTENS TP 1300CC   |  |             |                            | A482011579               |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>TIPO</b>   |  |             |                            | <b>CHASIS</b>            |                    |                                      |                 | <b>VALOR</b>      |  |            |                 |     |
| CAMPEROS Y CAMIONETAS   |  |             |                            | SFBHLD000PWS44824        |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>MODELO</b>   |  |             |                            | <b>COLOR</b>             |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| 2523  |  |             |                            | BEIGE OLIVE              |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>Ciudad de Circulacion</b>  |  |             |                            | <b>DISP.</b>             |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| MALAMBO - PRIS - COLOMBIA   |  |             |                            | SEGURIDAD Y LOCALIZACION |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>USO</b>  |  |             |                            | <b>CAZADOR</b>           |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| FAMILIAR / PERSONAL   |  |             |                            | NO APLICA                |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>SERVICIO</b>   |  |             |                            | <b>OTROS</b>             |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| PARTICULAR  |  |             |                            | NO APLICA                |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>VALOR ASEGURADO</b>  |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| 94.760.000  |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>VALOR A NUEVO</b>  |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| 94.760.000  |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>CREDITO No:</b> 1  |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| COBERTURAS VALOR ASEGURADO AMPARO DEDUCIBLE   |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>1. COBERTURA AL ASEGURADO</b>  |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>1.1 RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL</b>  |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL, LUC 2.000.000.000,00 NO APLICA   |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>2. COBERTURAS AL VEHICULO</b>  |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| PERDIDA TOTAL POR DANOS Y TERRORISMO 94.760.000,00 NO APLICA  |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| PERDIDA TOTAL HURTO 94.760.000,00 NO APLICA   |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| PERDIDA PARCIAL POR DANOS Y TERRORISMO 94.760.000,00 10 % Min 1 (\$MILL)  |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| PERDIDA PARCIAL POR HURTO 94.760.000,00 10 % Min 1 (\$MILL)   |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| TERREMOTO, TEBLOR Y ERUCCION VOLCANICA 94.760.000,00 10 % Min 1 (\$MILL)  |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>3. COBERTURAS ADICIONALES</b>  |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| ASISTENCIA JURIDICA EN PROCESO PENAL Y CIVIL SI AMPARA NO APLICA  |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| PROTECCION PATRIMONIAL SI AMPARA NO APLICA  |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| GASTOS TRANS. POR PERDIDA TOTAL Hasta 1.50 \$MOLV. Por 30.00 Dias SI AMPARA NO APLICA   |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| ASISTENCIA MAPFRE SI AMPARA NO APLICA   |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| ACCIDENTES PERSONALES OCUPANTES Hasta \$30.000.000 SI AMPARA NO APLICA  |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| VEHICULO DE REEMPLAZO 10 dias P/Totales y 15 dias P/Totales SI AMPARA NO APLICA   |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| ASISTENCIA JURIDICA EN PROCESO CIVIL SI AMPARA NO APLICA  |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>CLAUSULA ANEXAS</b>  |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| DISCUTIDO POR NO RECLAMACION 0 % (7% aplicado en el valor de la prima)  |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>SE OBRAN CONEXIONES GENERALES Y PARTICULARES</b>   |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>VALORES EN PESO COLOMBIANO</b>   |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |
| <b>TOTAL PRIMA NETO</b>   |  |             | <b>SALDO DE EXPEDICION</b> |                          |                    | <b>Subtotal en Pesos Colombianos</b> |                 |                   | <b>Tasa a Pagar en Pesos Colombianos</b> |            |                 |     |
| 2.284.578   |  |             | 0                          |                          |                    | 2.284.578                            |                 |                   | 434.070                                  |            |                 |     |
| LAS PARTES ACUERDAN QUE EL TOMADOR PAGARA LA PRIMA DE LA PRESENTE POLIZA, A MAS TARDAR DENTRO DEL MES SIGUIENTE CONTADO A PARTIR DE LA INICIACION DE LA VIGENCIA DE LA MISMA, LA MORA EN EL PAGO DE LA PRIMA, PRODUCIRA LA TERMINACION AUTOMATICA DE LA POLIZA Y DARA DERECHO A MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. A EXIGIR EL PAGO DE LA PRIMA Y DE LOS GASTOS CAUSADOS POR LA EXPEDICION DEL CONTRATO Y SUS CERTIFICADOS Y ANEXOS. |  |             |                            |                          |                    |                                      |                 |                   |  |            |                 |     |

**MAPFRE COLOMBIA** POLIZA DE AUTOMOVILES FINANCIERA

Hoja 2 de 2  
INICIACION ORIGINAL  
Ref. de Pago: 31527097781

Poliza Grupo 501512290168 SOFASA

| INFORMACION GENERAL  |  |             |                           |                    |                    |                               |                 |                 |                        |            |                 |     |
|--|--|-------------|---------------------------|--------------------|--------------------|-------------------------------|-----------------|-----------------|------------------------|------------|-----------------|-----|
| RAMO / PRODUCTO  | POLIZA   | CERTIFICADO | FACTURA                   | OPERACION          | OPCINA MAPFRE      | DIRECCION OF. MAPFRE          |                 |                 |                        |            |                 |     |
| 102/ 140   | 5015122903250                                      | 0           |                           |                    | MOTOR              | Avenida Carrera 70 No 99 - 72 |                 |                 |                        |            |                 |     |
| <b>TOMADOR</b>   | RENAULT SOCIEDAD DE FABRICACION DE AUTOMOTORES SAS |             |                           | Ciudad MEDELLIN    | NIT / C.C.         | 8600297923                    |                 |                 |                        |            |                 |     |
| <b>DIRECCION</b>   | KM 17 CRT DEL NORTE CUCUTA                         |             |                           |                    | TELEFONO           | 6222890                       |                 |                 |                        |            |                 |     |
| <b>ASEGURADO</b>   | JESUS ALVAREZ DIAZ AMPARO DE                       |             |                           | Ciudad BOGOTA D.C. | NIT / C.C.         | 34981490                      |                 | FEC. NACIMIENTO |                        | 15/10/1960 |                 |     |
| <b>DIRECCION</b>   | C.I. 1581 1F 36                                    |             |                           |                    | TELEFONO           | 3004882744                    |                 | GENERO          |                        | FEMENINO   |                 |     |
| <b>ASEGURADO</b>   | N.D.   |             |                           |                    |                    |                               |                 |                 |                        |            |                 |     |
| <b>DIRECCION</b>   | N.D.   |             |                           |                    |                    |                               |                 |                 |                        |            |                 |     |
| <b>BENEFICIARIO</b>  | RCI COLOMBIA SA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO         |             |                           | Ciudad BOGOTA D.C. | NIT / C.C.         | 9009770291                    |                 |                 |                        |            |                 |     |
| <b>DIRECCION</b>   | KR 7 A 126 A 55                                    |             |                           |                    | TELEFONO           | 3847500                       |                 |                 |                        |            |                 |     |
| <b>BENEFICIARIO</b>  | N.D.   |             |                           |                    |                    |                               |                 |                 |                        |            |                 |     |
| <b>DIRECCION</b>   | N.D.   |             |                           |                    |                    |                               |                 |                 |                        |            |                 |     |
| <b>NOMBRE DEL CONDUCTOR</b>  | JESUS ALVAREZ DIAZ AMPARO DE                       |             |                           |                    | No. IDENTIFICACION | 34981490                      |                 | EDAD:           |                        | 61         |                 |     |
| PARTICIPACION DE INTERMEDIARIOS  |  |             |                           |                    |                    |                               |                 |                 |                        |            |                 |     |
| <b>NOMBRE DEL PRODUCTOR</b>  |  |             | <b>CLASE</b>              |                    |                    | <b>CLAVE</b>                  | <b>TELEFONO</b> |                 | <b>% PARTICIPACION</b> |            |                 |     |
| WELLS TOWERS WATSON COLOMBIA CORREDORES DE SEGUROS S.A   |  |             | CORREDOR                  |                    |                    | 3000                          | 5731468272      |                 | 10                     |            |                 |     |
| <b>SANAUTOS ASESORES DE SEGUROS LTDA</b>   |  |             | <b>AGENCIA COLOCADORA</b> |                    |                    | 97970                         | 3781000         |                 | 55.33                  |            |                 |     |
| FECHA DE EXPEDICION  |  |             |                           |                    |                    |                               |                 |                 |                        |            |                 |     |
| <b>DIA</b>   | <b>MES</b>   | <b>AÑO</b>  | <b>INICIACION</b>         |                    |                    | <b>TERMINACION</b>            |                 |                 | <b>No. DIAS</b>        |            |                 |     |
| 25   | 06   | 2022        | <b>HORA</b>               | <b>DIA</b>         | <b>MES</b>         | <b>AÑO</b>                    | <b>HORA</b>     | <b>DIA</b>      | <b>MES</b>             | <b>AÑO</b> | <b>No. DIAS</b> |     |
|  |  |             | 00                        | 00                 | 22                 | 06                            | 2022            | 00              | 00                     | 22         | 06              | 365 |
|  |  |             | 24                        | 00                 | 21                 | 06                            | 2023            | 24              | 00                     | 21         | 06              | 365 |
| CONDUCTOR PROFESIONAL  |  |             |                           |                    |                    |                               |                 |                 |                        |            |                 |     |
| Entregue las llaves (Estado de aloreamiento)   |  |             |                           |                    |                    |                               |                 |                 |                        |            |                 |     |
| ASISTENCIA MAPFRE pondra a disposicion del Asegurado un conductor profesional con el fin de manejar el vehiculo amparado bajo la presente poliza, cuando por consumo voluntario de licor, el Asegurado se encuentre inhabilitado para conducir el vehiculo asegurado, hasta por un maximo de diez (10) eventos en la vigencia. Las demas condiciones generales continuaran en vigor. |  |             |                           |                    |                    |                               |                 |                 |                        |            |                 |     |
| PRIMER BENEFICIARIO  |  |             |                           |                    |                    |                               |                 |                 |                        |            |                 |     |
| 1. MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. acepta la cesion CLAUSULA PRIMER BENEFICIARIO   |  |             |                           |                    |                    |                               |                 |                 |                        |            |                 |     |



## APORTA FORMATO DE VINCULACION SOLICITUD DE CRÉDITO Y/O ACTUALIZACION DE DATOS PERSONA NATURAL



VERSIÓN 008  
SEPTIEMBRE - 2019

### FORMATO DE VINCULACIÓN, SOLICITUD DE CRÉDITO Y/O ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONA NATURAL

Por favor diligenciar en tinta negra, en letra imprenta y sin enmendaduras ni tachones

TODOS LOS CAMPOS SON OBLIGATORIOS, SI NO CUENTA CON ALGUN DATO POR FAVOR PONER NO APLICA O SIN INFORMACIÓN

| DATOS GENERALES          |                            |                               |                       |                  |
|--------------------------|----------------------------|-------------------------------|-----------------------|------------------|
| FECHA SOLICITUD          | CIUDAD                     | CONCESIONARIO                 | SALA                  |                  |
| 03-05-2022               | BARRANQUILLA               | SANAUTOS RENAULT              | SANAUTOS BARRANQUILLA |                  |
| TIPO DE VINCULO          |                            | VENDEDOR                      | C.C. VENDEDOR         |                  |
|                          |                            | VAIRON DE JESUS SUAREZ CASTRO | 72246787              |                  |
| DATOS FINANCIACION       |                            |                               |                       |                  |
| MARCA                    | LINEA                      | VERSION                       | MODELO                | PLAZO            |
| RENAULT                  | NUEVA DUSTER               | NUEVA DUSTER INTENS CVT       | 2023                  | 84               |
| SERVICIO                 | VEHICULO                   | VALOR VEHICULO                | VALOR A FINANCIAR     | CUOTA INICIAL    |
| PARTICULAR               | NUEVO                      | 94590000.00                   | 34590000.00           | 80000000.00      |
| PLAN FINANCIERO          | COOIGO DEL PLAN            | SEGUROS RCI COLOMBIA          | OTROS SERVICIOS       |                  |
| Plan regalos (póliza) 84 | 10206                      | Vida Desempleo                | N/A                   |                  |
| DATOS PERSONALES         |                            |                               |                       |                  |
| PRIMER NOMBRE            | SEGUNDO NOMBRE             | PRIMER APELLIDO               | SEGUNDO APELLIDO      |                  |
| AMPARO                   | DE JESUS                   | ALVAREZ                       | DIAZ                  |                  |
| PAIS NACIMIENTO          | DEPARTAMENTO DE NACIMIENTO | CIUDAD DE NACIMIENTO          | FECHA DE NACIMIENTO   | PERSONAS A CARGO |
| COLOMBIA                 | ANTIOQUIA                  | SAN PEDRO DE URABA            | 15-10-1960            | 2                |
| TIPO DE IDENTIFICACION   | NUMERO DE IDENTIFICACION   | FECHA DE EXPEDICION           | LUGAR DE EXPEDICION   | GENERO           |
| CEDULA DE CIUDADANIA     | 34981490                   | 04/09/1981                    | MONTERIA              | FEMENINO         |



VERSIÓN 006  
FEBRERO 2020

### INFORMACION DE LA OPERACIÓN DE CREDITO O LEASING

Fecha: 09/08/2022  
Nombre y Apellido: Amparo de Jesus Alvarez Diaz  
Tipo de Identificación: Cédula de Ciudadania  
Nombre y Apellido Asesor RCI: MAURY EDUARDO ESQUEA ORTEGA  
Nombre y Apellido del vendedor: SUAREZ CASTRO VAIRON DE JESUS  
Departamento: ATLANTICO  
Ciudad: BARRANQUILLA  
Numero de Identificación o NIT: 34981490  
Tipo de Cliente: Independiente  
Tipo de Persona: Persona Natural  
Usuario: RCCOL0973  
Concesionario: SANAUTOS RENAULT  
Sala: Sanautos Barranquilla

### Información del vehículo

Marca: RENAULT  
Modelo: 2023  
Version: Nueva duster intens cvt  
Linea: NUEVA DUSTER  
Tipo: Nuevo  
Servicio: Particular

### Información del crédito

Producto: Plan regalos (póliza) 84

### Cargos adicionales

|   |                        |  |                     |
|---|------------------------|--|---------------------|
| Valor del vehículo financiado:                          | \$94,760,000.00        | (3) Seguro de auto :                     | \$0.00              |
| Cuota Inicial:  | \$60,000,000.00        | Seguro de vida mensual:                  | \$79,948.35         |
| (2) Accesorios financiados:                             | \$0.00                 | Seguro de cuota mensual:                 | \$56,242.03         |
| (2) Garantía extendida y/o Seguro de Auto financiado:   | \$0.00                 | (1) Constitución de Garantía mobiliaria: | \$48,790.00         |
|   |                        | (1) Cancelación Garantía mobiliaria:     | \$13,090.00         |
|   |                        | (1) Levantamiento de Prenda:             | \$38,774.00         |
| (2) Contrato de Mantenimiento y/o Matrícula Financiado: | \$0.00                 | (1) Pre-Inscripción Garantía RUNT:       | \$8,300.00          |
| Seguro GAP mensual:                                     | \$0.00                 | (1) Cancelación Garantía a RUNT:         | \$8,300.00          |
| <b>Total Monto del crédito:</b>                         | <b>\$34,760,000.00</b> | <b>Total cargos adicionales:</b>         | <b>\$136,190.38</b> |

## CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS DEL DESPACHO

Es competente este Despacho para conocer de la presente acción de tutela de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Nacional, el Decreto 2591 de 1991 y las demás disposiciones pertinentes.

### DE LA ACCIÓN DE TUTELA.

La acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política, y reglamentada por los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000, es un mecanismo procesal complementario, específico y directo con el que cuentan los coasociados para la pronta y eficaz protección judicial de los derechos constitucionales fundamentales que en una determinada situación jurídica se vean



seriamente amenazados o vulnerados.

Es un medio específico, porque se contrae a la protección inmediata de tales derechos cuando quiera que éstos se vean afectados de modo actual e inminente.

Es suplementario, porque su procedencia está supeditada a que no exista otro mecanismo legal con el cual se pueda conjurar esa amenaza o, existiendo, la inminencia del daño no permite mecanismo distinto a dicha acción por evidenciarse que de no actuarse con inmediatez, aquél se tornaría irreparable, es decir, la acción de tutela es una herramienta *supra legal*, que ha sido instituida para dar solución eficiente a situaciones de hecho generadas por acciones u omisiones de las autoridades públicas o particulares, en los casos expresamente señalados.

Bajo este mismo presupuesto, el artículo 5º del Decreto 2591 de 1991, determinó que la tutela procede

*“contra toda acción u omisión de las autoridades públicas, que haya violado, viole o amenace violar cualquiera de los derechos de que trata el artículo 2º de esta ley”, y también, contra las acciones u omisiones de los particulares.*

Respecto a vulneración de los derechos fundamentales que pueden causar las entidades o funcionarios que ocupan el ordenamiento constitucional y a su afecto de irradiación se puede sostener que el flujo obliga ajustar el orden objetivo de valores establecido en el la carta política.

En este sentido, la acción de tutela es el mecanismo idóneo de protección de los derechos fundamentales, y queda compelida para que proceda solamente en los supuestos que contempla el inciso final del artículo 86 Superior.

Analizadas las pretensiones del cognoscente en que no se siga vulnerando los derechos fundamentales de la petición, por cuanto no se le daba información; pero se evidencia que la violación del derecho que la originó fundamentalmente en el derecho de petición dado que no se le daba respuesta oportuna, eficaz y de fondo a la interesada a fin de garantizar las finalidades de los derechos fundamentales presuntamente vulnerados y que se pronunciaron durante el trámite de la acción de tutela.

## **DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN. REITERACIÓN DE JURISPRUDENCIA. SENTENCIA 077/2018.**

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.

En reciente Sentencia C-418 de 2017, este Tribunal reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

*“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.*

*2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.*



3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.

### ANÁLISIS DEL CASO EN CONCRETO.

Dentro del caso *sub lite*, emerge del cuadro fáctico en la solicitud de amparo de derecho de petición en especial, de los hechos expresados por el promotor que la acción constitucional trata y tiene su origen en la elevación de una petición interpuesta por la señora AMPARO DE JESUS ALVAREZ DIAZ, en contra de MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., por la no respuesta a una petición presentada el pasado 15 de julio de 2023.

Pues bien, de acuerdo a lo consagrado en el artículo 1º del Decreto 2591 de 1991, el mecanismo de amparo constitucional tiene como propósito la defensa inmediata de derechos fundamentales, “cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos que señale este decreto”<sup>1</sup>. Así pues, la acción de tutela resulta improcedente:

- (i) cuando no tenga como pretensión principal la defensa de garantías fundamentales; o
- (ii) (ii) cuando la acción u omisión que atenta contra las mismas no sea actual o existente, por ejemplo, porque haya cesado o se haya consumado, y por tanto el amparo carezca de objeto.

El despacho percibe que el promotor del resguardo MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A, manifestó que efectivamente si se dio respuesta en fecha 29/08/2023, donde se evidencia:



Cordial saludo

Amablemente nos permitimos adjuntar comunicación de MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., según asunto de este correo.

Cordialmente

ROBERTO CARLOS ACUÑA MESTRE  
Coordinador de Peritos Territorial Norte  
MAPFRE COLOMBIA  
Cartagena, Manga Cil.26 # 22-26 Edif. Nicolas  
Telefono 6600939 Ext 5613  
Cel. 3165243291  
Fax 6600938  
rcacuna@mapfre.com.co

<sup>1</sup> Artículo 1º del Decreto 2591 de 1991.



Bogotá D.C., 29 - 08 - 2023

**MAPFRE**

**Apreciado(a) cliente:**  
**AMPARO DE JESUS ALVAREZ DIAZ**  
**gulazaba@gmail.com**

Reciba el más cálido saludo y sincero agradecimiento por habernos escogido como su compañía de seguros.

En MAPFRE, buscamos cada día mejorar en todos nuestros procesos y tomamos como prioridad cada petición, queja, reclamo y sugerencia de nuestros clientes, ya que esto nos permite mejorar permanentemente para prestarle el mejor servicio y así consolidarnos como su aseguradora global de confianza.

Entendemos la importancia de sus comentarios con referencia a su derecho de petición radicado el pasado 15 de julio del presente año, tras haber realizado las validaciones correspondientes, hemos identificado que su solicitud no es procedente debido a que las fallas iniciales sobre el funcionamiento e instalación del pito de su carro es directamente garantía del concesionario por la compra del vehículo, referente a su inconformidad por el inconveniente del encendido del carro el 7 de junio es directamente con el concesionario de la marca donde adquirió el vehículo ya que Mapfre seguros no tiene ningún tipo de intervención con los vehículos nuevos en garantías.

Ahora bien referente a su declaración de haber sufrido un siniestro el 5 de julio del presente año donde informa que sufrió un choque hidráulico, infortunadamente no reposa en nuestro sistema aviso alguno de siniestro, razón por la cual lo invitamos a que se comuniqué a la línea #624 y reportar el siniestro, nuestra línea de asistencia le suministrará un número de siniestro con el cual el taller SANAUTOS realizará el debido procedimiento de valoración de daños ante la compañía de seguro.

Esperamos haber atendido su solicitud de forma clara, suficiente y oportuna.

Recuerde para cualquier información puede contactarnos durante las 24 horas marcando en Bogotá (601)3077024, desde celular # 624, en el resto del país 018000519991, o si lo prefiere a través de nuestra página Web [www.mapfre.com.co](http://www.mapfre.com.co) - [clientes.mapfre.com.co](mailto:clientes.mapfre.com.co).

**MAPFRE**

Si no se encuentra conforme con la presente respuesta y desea interponer su queja ante el Defensor del Consumidor Financiero, a continuación, le informamos sus datos de contacto: correo electrónico [defensoriamapfre@gmail.com](mailto:defensoriamapfre@gmail.com), teléfono fijo: (601) 4587174, celular: 3123426229 dirección de oficina: Carrera 13 # 29-21 Oficina 221 Bogotá.

Cordialmente,

**ASESORIA Y EVALUACION**  
**MAPFRE SEGUROS GENERALES**

Respecto al RCI COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO, solo estudio la solicitud del crédito, realizo el trámite del mismo, y solicita se desvincule a RCI Colombia del trámite de la presente acción constitucional bajo el presupuesto de falta de legitimación en la causa por pasiva.

Es pertinente indicar que el derecho fundamental de petición se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución, el cual establece que cualquier persona, ya sea por razones que involucran el interés general o particular, tiene el derecho a presentar, de manera respetuosa, peticiones a las autoridades y obtener una respuesta expedita. El mismo comprende, a su vez, la posibilidad de realizar peticiones a particulares en los casos que determine la ley.

En ese orden, es apodíctico que el derecho de petición, como institución jurídica, encuentra su razón de ser en la necesidad de regular las relaciones entre las autoridades y los particulares, con el fin de que estos últimos puedan conocer y estar al tanto de las actuaciones de cualquier ente estatal. Desde este punto de vista, su núcleo esencial está en la pronta respuesta que se les brinde a las solicitudes presentadas.

Por su parte, la jurisprudencia constitucional ha señalado la relevancia que cobra el derecho fundamental de petición, ya que se constituye en un instrumento clave para el funcionamiento de la democracia participativa, y para el acceso a derechos como el de información y libertad de expresión, entre otros.

En esa línea de pensamiento, la Corte Constitucional ha manifestado, a su vez, que el derecho de petición no solo implica la posibilidad de presentar solicitudes a las autoridades estatales o a entes particulares, cuando la ley lo permita, sino, de igual manera, que se dé una oportuna respuesta con sujeción a los requerimientos establecidos en la ley para dicha petición. Es decir, independientemente de que lo resuelto por la entidad sea adverso o no a los intereses del peticionario, la resolución del asunto debe contar con un estudio minucioso de lo pretendido,



argumentos claros, que sea coherente, dé solución a lo que se plantea de manera precisa, suficiente, efectiva y sin evasivas de ninguna clase.

Así, para tener claridad sobre los elementos del derecho de petición, la Corte Constitucional ha indicado en la sentencia T-414 de 2010, que el mismo se compone de:

*«1. La posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas.*

*2. La obtención de una respuesta que tenga las siguientes características:*

*(i) Que sea oportuna;*

*(ii) Que resuelva de fondo, en forma clara y precisa lo solicitado; lo cual supone que la autoridad competente se pronuncie sobre la materia propia de la solicitud de manera completa, sin evasivas respecto a todos y cada uno de los asuntos planteados.*

*(iii) Que la respuesta sea puesta en conocimiento del peticionario.*

*La respuesta es independiente del hecho de si es favorable o no, pues no necesariamente dar una respuesta de fondo implica acceder a lo pedido».*

Bajo ese entendido, para que la respuesta a la petición se encuentre ajustada a la ley y a lo que la jurisprudencia constitucional ha manifestado al respecto, la misma, además de ser oportuna y de fondo como ya se mencionó, debe ser comunicada al peticionario.

## COMPETENCIA DEL DESPACHO

Es competente este Despacho para conocer de la presente acción de tutela de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Nacional, el Decreto 2591 de 1991 y las demás disposiciones pertinentes.

## DE LA ACCIÓN DE TUTELA.

La acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política, y reglamentada por los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000, es un mecanismo procesal complementario, específico y directo con el que cuentan los coasociados para la pronta y eficaz protección judicial de los derechos constitucionales fundamentales que en una determinada situación jurídica se vean seriamente amenazados o vulnerados.

Es un medio específico, porque se contrae a la protección inmediata de tales derechos cuando quiera que éstos se vean afectados de modo actual e inminente.

Es suplementario, porque su procedencia está supeditada a que no exista otro mecanismo legal con el cual se pueda conjurar esa amenaza o, existiendo, la inminencia del daño no permite mecanismo distinto a dicha acción por evidenciarse que de no actuarse con inmediatez, aquél se tornaría irreparable, es decir, la acción de tutela es una herramienta *supra legal*, que ha sido instituida para dar solución eficiente a situaciones de hecho generadas por acciones u omisiones de las autoridades públicas o particulares, en los casos expresamente señalados.

Bajo este mismo presupuesto, el artículo 5º del Decreto 2591 de 1991, determinó que la tutela procede

*“contra toda acción u omisión de las autoridades públicas, que haya violado, viole o amenace violar cualquiera de los derechos de que trata el artículo 2º de esta ley”, y también, contra las acciones u omisiones de los particulares.*

Respecto a vulneración de los derechos fundamentales que pueden causar las entidades o funcionarios que ocupan el ordenamiento constitucional y a su afecto de irradiación se puede sostener que el flujo obliga ajustar el orden objetivo de valores establecido en el la carta política.

En este sentido, la acción de tutela es el mecanismo idóneo de protección de los derechos fundamentales, y queda compelida para que proceda solamente en los supuestos que contempla el inciso final del artículo 86 Superior.



Analizadas las pretensiones del cognoscente en que no se siga vulnerando los derechos fundamentales de PETICION, por cuanto no se le daba información a que inspector le había correspondido el trámite correspondiente de la querrela policiva presentada por la señora AMPARO DE JESUS ALVAREZ DIAZ; pero se evidencia que la violación del derecho que la originó fundamentalmente en el derecho de petición dado que no se le daba respuesta oportuna, eficaz y de fondo al interesado a fin de garantizar las finalidades de los derechos fundamentales presuntamente vulnerados y que se pronunciaran durante el trámite de la acción de tutela.

En ese orden, es apodíctico que el derecho de petición, como institución jurídica, encuentra su razón de ser en la necesidad de regular las relaciones entre las autoridades y los particulares, con el fin de que estos últimos puedan conocer y estar al tanto de las actuaciones de cualquier ente estatal. Desde este punto de vista, su núcleo esencial está en la pronta respuesta que se les brinde a las solicitudes presentadas.

Por su parte, la jurisprudencia constitucional ha señalado la relevancia que cobra el derecho fundamental de petición, ya que se constituye en un instrumento clave para el funcionamiento de la democracia participativa, y para el acceso a derechos como el de información y libertad de expresión, entre otros.

En esa línea de pensamiento, la Corte Constitucional ha manifestado, a su vez, que el derecho de petición no solo implica la posibilidad de presentar solicitudes a las autoridades estatales o a entes particulares, cuando la ley lo permita, sino, de igual manera, que se dé una oportuna respuesta con sujeción a los requerimientos establecidos en la ley para dicha petición. Es decir, independientemente de que lo resuelto por la entidad sea adverso o no a los intereses del peticionario, la resolución del asunto debe contar con un estudio minucioso de lo pretendido, argumentos claros, que sea coherente, dé solución a lo que se plantea de manera precisa, suficiente, efectiva y sin evasivas de ninguna clase.

Así, para tener claridad sobre los elementos del derecho de petición, la Corte Constitucional ha indicado en la sentencia T-414 de 2010, que el mismo se compone de:

- «1. La posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas.*
- 2. La obtención de una respuesta que tenga las siguientes características:*
  - (i) Que sea oportuna;*
  - (ii) Que resuelva de fondo, en forma clara y precisa lo solicitado; lo cual supone que la autoridad competente se pronuncie sobre la materia propia de la solicitud de manera completa, sin evasivas respecto a todos y cada uno de los asuntos planteados.*
  - (iii) Que la respuesta sea puesta en conocimiento del peticionario.*

*La respuesta es independiente del hecho de si es favorable o no, pues no necesariamente dar una respuesta de fondo implica acceder a lo pedido».*

Bajo ese entendido, para que la respuesta a la petición se encuentre ajustada a la ley y a lo que la jurisprudencia constitucional ha manifestado al respecto, la misma, además de ser oportuna y de fondo como ya se mencionó, debe ser comunicada al peticionario.

Así las cosas, la salvaguardia encuentra vocación de no prosperidad y, en consecuencia, se no amparará el derecho fundamental de petición enarbolada por el peticionario, en razón que se observa él envió de la misma al correo electrónico.

Es menester indicar que los accionados, aunque en principio vulneró ostensiblemente el derecho de petición de la parte actora, en sede de tutela aportó la contestación a su solicitud, de lo que se puede colegir en el sub lite, que ha cesado la vulneración al derecho conculcado, toda vez que dicha respuesta fue debidamente notificada de manera electrónica y aportada en la contestación.

Pero, se exhortará MAPFRE para que en lo sucesivo adopte mecanismos de comunicación y respuesta eficiente y oportuna, frente a las peticiones elevadas.

Así las cosas, se ha configurado la carencia actual por hecho superado, por cuanto” entre tanto de la interposición de la acción tutelar y el momento del fallo del Juez de amparo, se repara la



amenaza o vulneración del derecho cuya protección se ha solicitado”. No habiendo lugar por dichas razones a tutelar las garantías iusfundamental invocadas y en consecuencia a emitir orden alguna.

En virtud de lo expuesto, el Juzgado Segundo Promiscuo Municipal de Malambo, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO: DECLARAR LA CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO**, del amparo constitucional al derecho fundamental de petición, promovido por la ciudadana AMPARO DE JESUS ALVAREZ DIAZ, en contra de MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: DESVINCULAR A RCI COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO**, de conformidad con la parte motiva de este fallo.

**TERCERO: EXHORTAR** a MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A y RCI COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO para que en lo sucesivo adopte mecanismos de comunicación y respuesta eficiente y oportuna, frente a las peticiones elevadas.

**CUARTO: NOTIFICAR**, esta providencia a las partes, personal, o por el medio más expedito, Plataforma TYBA, correo electrónico, de acuerdo lo establecido en el art. 30 Decreto 2591 de 1991 y Decreto 806 de 2020, Incluir las constancias del caso en el expediente digital.

**QUINTO:** Cumplidas las tramitaciones de rigor, si no se hubiere impugnado, remítase a la Honorable Corte Constitucional, al día siguiente de su ejecutoria, para su eventual revisión, de conformidad art. 31 Decreto 2591 de 1991.

**SEXTO:** Por secretaria notifíquese.

#### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**PAOLA DE SILVESTRI SAADE**  
**JUEZ**