

**JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS  
SANTIAGO DE CALI – VALLE DEL CAUCA**

**SENTENCIA DE TUTELA No. T-009**

**RAD.: No. T-001-2024-00010-00**

Santiago de Cali, veintinueve (29) de enero de dos mil veinticuatro (2024)

**I. OBJETO DE ESTE PRONUNCIAMIENTO**

Procédase con fundamento en el artículo 86 de la Constitución Nacional, el Decreto 2591 de 1991 y demás normas concordantes, a proferir el fallo que corresponde dentro de la presente acción de tutela instaurada por el señor **DIEGO FERNANDO URBANO MENESES** contra **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.**, a través de su Representante Legal, o quien haga sus veces; por la presunta vulneración a su derecho de petición.

**II. ANTECEDENTES**

Demandó el amparo del derecho que invoca, por cuanto, a la fecha de presentación de esta acción constitucional, la entidad accionada no respondió de fondo la petición que impetró el **24/11/2023**.

Como sustento de hecho, manifiesta que el elevó derecho de petición ante la entidad accionada, con **radicado No. 213177**, solicitando la expedición de paz y salvo sobre la prenda del vehículo de **placas GDK 731**. Recibiendo como respuesta el **12/12/2023**, que se puede descargar el documento solicitado en la página de la entidad, donde se requiere de un usuario y contraseña, información que no conoce, por lo que indica que la entidad no le brindó la respuesta solicitada.

Finalmente solicita que se le proteja su derecho fundamental de petición y se le ordene a la a la empresa **Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A.**, dar respuesta de manera clara, precisa y de fondo sobre el paz y salvo para el levantamiento de prenda del vehículo en mientes.

**III. ACTUACIÓN PROCESAL**

Radicada la petición de amparo constitucional, mediante **auto No. 0152** de **17/01/2024**, se procedió a su admisión, haciéndose la vinculación a que hubo lugar; disponiéndose así mismo su notificación, otorgándole a la accionada y vinculado el término de un día para que

manifestaran lo que a bien tuvieran sobre los hechos y las pretensiones de la petición de tutela, advirtiendo que la entidad accionada guardó silencio en el trámite de la presente acción de tutela.

#### IV. CONSIDERACIONES

De conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Nacional, el artículo 37 del Decreto 2591, modificado por el artículo 1º del Decreto 1382 de 2000, el Decreto 1983 de 2017, y el Decreto 333 de 2021; es competente este Estrado Judicial para conocer, tramitar y decidir la presente petición de amparo constitucional. Así mismo, ha de tenerse en cuenta que de conformidad con el artículo 86 en mientes, **la promoción de la acción de tutela puede hacerla cualquier persona directamente**, como es este el caso o, **por quien actúe en su nombre**, y que la entidad accionada es aquella respecto de quien se dice está conculcando los derechos fundamentales al accionante.

La Carta Política de 1991 albergó en su articulado entre otros mecanismos que desarrollan el Estado Social de Derecho, la acción de tutela, como la herramienta adecuada para la defensa de los derechos constitucionales fundamentales *“(...) cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública (...)”*<sup>1</sup>, haciendo de ésta, **un procedimiento preferente, sumario y subsidiario**.

En la acción constitucional que hoy ocupa la atención del Juzgado, el problema jurídico se concreta en determinar, si a pesar de la respuesta emitida por la entidad accionada al derecho de petición del actor, se le conculca esta prerrogativa constitucional, toda vez que no resuelve de fondo lo pedido.

Para resolver el problema jurídico planteado, debemos tener en cuenta especialmente lo dispuesto en el Decreto 2591 de 1991, Decreto 306 de 1992, el artículo 23 de la C.N., lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015; así como también algunos de los precedentes jurisprudenciales que con relación al caso se han emitido.

Con relación al derecho de petición, está consagrado en el **artículo 23 de la Carta Magna**, regulado a través de la **Ley 1755 del 2015**, siendo de carácter constitucional y fundamental, cuyo propósito es obtener una pronta respuesta de la autoridad ante quien se presente la solicitud, configurándose en el principal derecho que tienen las personas para recibir la particularización de la voluntad de la administración pública, sin limitarse a la posibilidad de que los particulares expongan sus inquietudes ante la administración y de manera excepcional ante los particulares, recibiendo una simple información, sino que, además, las respuestas deben ser oportunas, claras y resolver de fondo la solicitud formulada. Así mismo, en atención a su carácter de derecho fundamental, puede ser protegido de manera

---

<sup>1</sup> Artículo 86 Constitución Nacional.

eficiente y efectiva a través de la acción de tutela, cuya finalidad es que el particular obtenga un pronunciamiento frente a su solicitud, bien sea favorable o desfavorable a sus intereses.

En el artículo 32 *Ibidem*, se establece lo referente al derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas así:

**“Artículo 32.** *Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.*

*Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones **estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.***

*Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.*

*Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.*

**PARÁGRAFO 1o.** *Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.*

**PARÁGRAFO 2o.** *Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.*

**PARÁGRAFO 3o.** **Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.** (Subrayado y cursiva del Despacho).

En reiterada jurisprudencia la Honorable Corte Constitucional se ha pronunciado acerca del derecho de petición y su carácter fundamental, de tal suerte que la respuesta debe **brindar una efectiva, adecuada y oportuna solución al asunto solicitado**, lo que no implica que la decisión sea a favor de quien hace la solicitud, pero sí que se adopte una posición clara y precisa frente al asunto, debiendo reunir la respuesta tres exigencias básicas:

**“(…) 1) Que sea adecuada, es decir, que se ciña a los requisitos de correspondencia e integridad; 2) Que sea efectiva, es decir, que conduzca al peticionario a la solución de su problema; 3) Que**

sea oportuna, puesto que así se satisface el principio de efectividad de los derechos (...)<sup>2</sup> (Subraya y negrita del Juzgado).

Al respecto la Corte Constitucional reitera jurisprudencia mediante **sentencia T-315/18**, en la que indicó lo siguiente:

**“NUCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICION-Elementos.**

*El derecho de petición se integra por (i) la prerrogativa de formular o elevar la petición, por lo que las prácticas que impidan o restrinjan esta posibilidad resultan, en principio, afectaciones caracterizadas al derecho fundamental de petición; (ii) el derecho a **obtener una resolución o respuesta material, clara y congruente respecto de lo solicitado, independientemente del sentido de lo que se decida, lo que implica que vulnera este derecho fundamental las respuestas meramente formales, evasivas y, en general, que no resulten plenamente congruentes respecto de lo requerido;** (iii) el derecho a que la decisión de fondo respecto de la petición sea proferida y notificada dentro del término legalmente previsto dependiendo del tipo de petición, razón por la que la respuesta tardía contraría este derecho.”* (Subraya y negrita del Despacho).

Por otra parte, también se ha aclarado que el derecho de petición no solo comprende la etapa de recepción y trámite de la solicitud, sino que **también se ocupa de la respuesta, la cual debe ponerse en conocimiento del peticionario.**<sup>3</sup> Es así como la Corte Constitucional ha fijado las reglas que deben tener en cuenta todos los funcionarios judiciales al aplicar esta garantía fundamental, las cuales tienen por núcleo esencial la resolución pronta y oportuna de la cuestión peticionada, 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, aclarando que la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

**CASO CONCRETO.** – Establecer, si a pesar de la respuesta que recibiera el tutelante por parte de la entidad accionada, se le continúa conculcando el derecho invocado.

Cabe advertir que la accionada, **Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A.**, guardó silencio en el trámite de la presente acción constitucional, pese a estar notificada del mismo desde el **14/12/2023**, en la dirección de correo electrónico [njudiciales@mapfre.com.co](mailto:njudiciales@mapfre.com.co), tal como consta en el documento 05 del expediente electrónico de esta acción constitucional, por lo que se da paso a la aplicación de lo dispuesto en el **artículo 20 del Decreto 2591 de 1991**, que establece la presunción de veracidad, sin que ello implique que el Despacho se abstenga de estudiar el caso a fin de determinar la conculcación o no del derecho invocado.

---

<sup>2</sup> Sentencia T-257 de 1994 MP. Carlos Gaviria D.

<sup>3</sup> Sentencia T553 de 1994. MP.: José Gregorio Hernández Galindo.

Ahora bien, se encuentra probado en el presente asunto que el **24/11/2023**, el accionante, señor **Diego Fernando Urbano Meneses** presentó el derecho de petición respecto del cual solicita a través de este trámite constitucional se le emita una respuesta clara y efectiva, por cuanto considera que la que le fue emitida no lo es, ya que al ingresar al link página [www.mapfre.com.co](http://www.mapfre.com.co) / clientes / póliza, para acceder al paz y salvo a fin de levantar la prenda que recae sobre el vehículo de **placas GDK731**, se le exige ingresar con un Link que le pide usuario y clave, desconociendo los mismos.

En este entendido, encuentra el Juzgado que la petición de amparo con constitucional impetrada por el señor **Urbano Meneses**, no está llamada a prosperar, si en cuenta se tiene que al tutelante le emitieron una respuesta que, **es adecuada**, pues, refiere a lo solicitado; **es efectiva**, por cuanto resuelve de fondo lo pedido por el actor, indicándole cómo puede descargar el documento solicitado – levantamiento de prenda – en su página web; y **es oportuna**, ya que la respuesta fue emitida dentro del término de Ley.

Ahora bien, diferente es que, el accionante, pese a haber presentado la petición a través de apoderada, desconozcan como ingresar a la página web de la entidad accionada para descargar el documento solicitado, alegando que no se les indica el usuario y contraseña para ello, pues, no se hacía necesario acudir a una acción constitucional para ello, si en cuenta se tiene que, en la misma respuesta, la sociedad tutelada, **Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A.**, les proporcionan los medios de contacto necesarios para acudir en caso de cualquier información adicional, tal como consta en la página 4 del documento 02 del expediente electrónico, pudiendo el accionante comunicarse con la entidad para ser orientado en tal sentido.

Corolario a lo anterior, no considera este Estrado Judicial que exista una vulneración al derecho de petición impetrado, sino, más bien, un desconocimiento por parte del accionante en el manejo de las tecnologías de la información que, comunicándose a las líneas de contacto proporcionadas por la tutelada en su respuesta, bien podía encontrar el apoyo de la misma entidad para lograr descargar el documento solicitado.

**EN MÉRITO DE LO EXPUESTO, EL JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS DE SANTIAGO DE CALI, VALLE DEL CAUCA, ADMINISTRANDO JUSTICIA EN NOMBRE DE LA REPÚBLICA Y POR AUTORIDAD DE LA LEY;**

**RESUELVE:**

**PRIMERO. – NIÉGASE** la presente petición de amparo constitucional impetrada por el señor **DIEGO FERNANDO URBANO MENESES** contra **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente providencia.

**SEGUNDO. – REMÍTASE** el presente expediente a la **HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL** para su eventual revisión, dentro del término consagrado en el inciso 2° del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991, en caso de no ser impugnado este fallo.

**TERCERO. – ORDÉNASE** que de ser excluida de revisión la presente acción de tutela por la **HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL**, se proceda al **ARCHIVO** del expediente por parte de la **OFICINA DE APOYO DE LOS JUZGADOS CIVILES MUNICIPALES DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS DE CALI.**

**CUARTO. – NOTIFÍQUESE** esta decisión a las partes en la forma y términos previstos en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991; no obstante, ante la eventual imposibilidad de enterar a las partes o a terceros interesados de las results de este trámite, **SÚRTASE** dicha notificación por **AVISO** el que deberá fijarse en la Oficina de Apoyo – Secretaría y a través de publicación en la página web de los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de esta ciudad.

**NOTIFÍQUESE. –**

**JORGE HERNÁN GIRÓN DÍAZ**  
**JUEZ**