

**República de Colombia**  
**Rama Judicial del Poder Público**



**Juzgado Diecinueve Civil Municipal**

Bogotá D.C., doce (12) de julio de dos mil veintiuno (2021).

**Ref. Acción de Tutela. Nro. 11001-40-03-019-2021-00599-00**

Decide el Juzgado la acción de tutela promovida por INDUSTRIAS SERRANO CHANAGÁ S.A.S. EN REORGANIZACIÓN “INSERCHA S.A.S.” contra MAPFRE SEGUROS GENERALES S.A.

**I. ANTECEDENTES**

**1.- Pretensiones:**

La parte accionante reclama la protección constitucional al derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por la entidad accionada, ante la falta respuesta a la solicitud elevada el pasado 6 de mayo de 2021, en consecuencia, solicita se ordene a la accionada brindar la contestación requerida.

**2.- Fundamentos fácticos:**

Sustentó el amparo, en síntesis, así:

1.- Que el 6 de mayo de 2021, radicó vía correo electrónico derecho de petición a los correos pertenecientes a la accionada.

2.- Que de acuerdo con lo establecido en el art. 14 de la Ley 1755 de 2015, la accionada cuenta con el término de 15 días para resolver las peticiones, sin embargo, ha transcurrido 30 hábiles y no ha obtenido respuesta de fondo.-

**II. EL TRÁMITE DE INSTANCIA**

1.- Admitida la acción de tutela, se ordenó el traslado a la entidad encausada, para que remitiera copia de la documentación en cuanto a los hechos de la solicitud de amparo y ejerciera su derecho de defensa, librando las comunicaciones de rigor.

2.- MAPFRE SEGUROS GENERALES S.A., dentro del término de traslado guardó silencio.

**III. PROBLEMA JURÍDICO**

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

por la presunta omisión de la accionada, al no brindar respuesta de forma oportuna a los pedimentos elevados el 6 de mayo de 2021.

#### IV. CONSIDERACIONES

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

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

2.- El derecho que considera vulnerado el actor es el de petición, consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, consiste en la facultad que tiene toda persona de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y obtener a cambio una decisión que le resuelva el asunto sometido a consideración de forma pronta, clara, precisa y de fondo, conforme a lo requerido, sin que ello implique que la misma debe ser afirmativa, siendo entonces dos sus elementos esenciales: por un lado está la pronta resolución y, por el otro, el que se dé una respuesta de fondo sobre el asunto solicitado, al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia T-396 de 2013 precisó:

*“Es deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, sin que ello quiera decir que la respuesta deba ser favorable, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas o abstractas, como quiera que condenan al peticionario a una situación de incertidumbre, por cuanto éste no logra aclarar sus inquietudes, especialmente si se considera que en muchos eventos, de esa respuesta depende el ejercicio de otros derechos subjetivos. Ha señalado igualmente la jurisprudencia, que la respuesta emitida en el marco de un derecho de petición debe ser dada a conocer efectivamente al peticionario, quien es el directo interesado en saber sobre la explicación brindada y en los efectos de la misma”*<sup>1</sup> (Subrayado fuera de texto)

Por lo tanto, si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

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

4.- Aunado a lo anterior, dado el fenómeno de salud pública que atraviesa actualmente el país por cuenta de la pandemia del virus Covid- 19 y en tanto el término antes descrito resultaba insuficiente para atender las peticiones debido a las medidas de aislamiento adoptadas, el Gobierno Nacional en cabeza del

Ministerio de Justicia y del Derecho, expidió el Decreto Legislativo 491 de 2020 ampliando el lapso para resolver las solicitudes así:

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

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

- i. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- ii. *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.”*

*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.”* (Subrayado fuera de texto)

5.- Conforme a las anteriores precisiones, descendiendo al caso puesto a consideración, una vez examinadas las pruebas obrantes en el plenario, se advierte la vulneración en que ha incurrido la entidad encartada, al no dar respuesta oportuna y de fondo al derecho de petición elevado el 6 de mayo del año en curso.

En efecto, se observa que en la referida data la aquí accionante radicó un escrito ante MAPFRE SEGUROS GENERALES S.A., remitido a los siguientes correos electrónicos [kyfuent@mapfre.com.co](mailto:kyfuent@mapfre.com.co) y [jtriana@mapfre.com.co](mailto:jtriana@mapfre.com.co) solicitando:

*“Una vez recibido el pago de rescate de la póliza número 3517415000191 que se hizo mediante liquidación N° 50012105665 tal y como consta en correo adjunto, me permito solicitarle muy respetuosamente la devolución del valor correcto del rescate de la misma, ya que se realizó un pago por valor de TRES MILLONES SETECIENTOS CUARENTAY OCHO MIL TRESCIENTOS QUINCE PESOS M/CTE (\$3.748.315.00) cuando la realidad es que se hicieron 17 pagos por valor de \$2.153.167 más una cuota inicial de \$5.000.062.00, para un total abonado de CUARENTA Y UN MILLONES SEISCIENTOS TRES MIL NOVECIENTOS UN PESOS M /CTE (\$41.603.901.00) tal y como consta en el correo adjunto de la asesora de MAPFRE Nancy Arias el pasado 11 de marzo de 2019.*

*Es sano aclarar que la póliza fue adquirida y las cuotas pagadas **directamente a MAPFRE, sin intermediarios financieros.***

*Ahora bien, siendo consecuentes con la cláusula 16.1 de las CONDICIONES GENRALES DEL PRODUCTO, el valor a devolver sería del 70% es decir \$29.122.730.00.*

*Por lo anterior solicito a ustedes proceder de conformidad.”*

Sin embargo, no ha recibido una respuesta clara, concreta, de fondo y conforme a lo solicitado, pues pese a haberse requerido el informe a la sociedad convocada en el presente trámite, éste guardó silencio, por lo que ante la falta de

pronunciamiento se aplica de la presunción de veracidad de los hechos en que se fundamentó la acción de tutela, conforme a lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, sobre el punto la Corte Constitucional en Sentencia T-260 de 2019 precisó:

*“La Corte Constitucional ha señalado que la presunción de veracidad de los hechos constituye un instrumento que tiene dos fines principales, el primero, sancionar el desinterés o la negligencia de las entidades demandadas ante la presentación de una acción de tutela en la que se alega la vulneración de los derechos fundamentales de una persona; y, el segundo, obtener la eficacia de los derechos fundamentales comprometido, en observancia de los principios de inmediatez, celeridad y buena fe, es decir, “encuentra sustento en la necesidad de resolver con prontitud sobre las acciones de tutela, dado que están de por medio derechos fundamentales”*

*En consideración a lo anterior, esta Corporación ha determinado que la presunción de veracidad puede aplicarse en dos escenarios: “(i) **Cuando la autoridad o particular accionado omite completamente dar respuesta a la solicitud elevada por el juez constitucional;** (ii) cuando la autoridad o particular da respuesta a la solicitud, pero esta se hace meramente formal, pues en el fondo no responde al interrogante planteado por el funcionario judicial”. La omisión que puede presentarse puede ser total o parcial, por ejemplo, ante la presentación de un informe en el que se dejan de responder y pronunciarse frente a los informes solicitados por el juez.” (énfasis fuera de texto)*

6. Por lo anteriormente expuesto, resulta irrefutable que debe prosperar la acción constitucional emprendida para que, en el término de las cuarenta y ocho (48) horas, contado a partir de la notificación del presente fallo, la sociedad convocada a través de su representante legal brinde -si aún no lo ha hecho- una respuesta en los términos ya señalados a la petición incoada el pasado 6 de mayo de 2021.

## V. DECISIÓN

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

### RESUELVE:

**PRIMERO.- CONCEDER** el amparo al derecho fundamental de petición de la sociedad INDUSTRIAS SERRANO CHANAGÁ S.A.S. EN REORGANIZACIÓN “INSERCHA S.A.S.”, de acuerdo con la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO.- ORDENAR** a MAPFRE SEGUROS GENERALES S.A., que, por conducto de su representante legal y/o quien haga sus veces en un término no superior a cuarenta y ocho (48) horas -si aún no lo ha hecho-, contado a partir de la notificación de esta providencia, proceda a dar una respuesta sobre la petición presentada el 6 de mayo de 2021, de forma clara, precisa y de fondo, conforme a lo requerido, sin que ello implique que la misma debe ser afirmativa y acredite su envío a la dirección de notificaciones del accionante.

**TERCERO.- NOTIFICAR** a los extremos procesales la presente determinación por el medio más expedito.

**CUARTO.-** Si la presente decisión no fuere impugnada, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.-

**Comuníquese y Cúmplase**

**IRIS MILDRED GUTIÉRREZ  
JUEZ**

Firmado Por:

**IRIS MILDRED GUTIERREZ  
JUEZ MUNICIPAL  
JUZGADO 019 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**

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

Código de verificación: **7effc6810584c9986a6a780f20031da3044dabea0250c27fef486c56fd80c112**

Documento generado en 12/07/2021 11:01:51 AM