



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TREINTA Y UNO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.

Bogotá D.C., 23 de agosto de 2021

Radicación: Tutela 110014003031-2021-00684-00

Se resuelve la tutela de **Greissy Angélica Paredes Puentes** contra **Codensa S.A. ESP** y **Mapfre Colombia Vida Seguros S.A.** por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

Antecedentes

1. La accionante pretende que las accionadas resuelvan de fondo la petición radicada el 29 de mayo de 2021 en la que solicitó el reembolso y cancelación de una póliza de accidente personales contratado por su progenitora Maria Del Pilar Puentes Hidalgo (Q.E.P.D.) debido a su fallecimiento acaecido el 5 de enero de 2019.

2. **Codensa S.A. ESP** indicó que no le asistía legitimación por pasiva por no ser la responsable de administrar la póliza. Con todo, reconoció en su sistema la radicación con el número de referencia 165879243 del 28 de mayo de 2021, con cierre en el sistema de fecha 12 de junio de 2021 con la anotación *“se cierra caso, no registra documentos en caso Salesforce ni correo para gestionar desafiliación por fallecimiento, es necesario adjuntar copia de la cedula del solicitante acta de defunción y carta de solicitud firmada”*.

3. **Mapfre Colombia Vida Seguros S.A.** requirió negar la acción por hecho superado indicando que por escrito del 17 de agosto de 2021 dio respuesta al derecho de petición.

4. La **Superintendencia Financiera de Colombia** recalcó que revisadas sus bases de datos no encontró queja o reclamación alguna presentada por la hoy accionante que verse sobre hechos similares a los narrados en el libelo introductorio.

5. La **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios** sostuvo en su respuesta que la accionante no ha presentado ninguna reclamación.

Consideraciones

Este juzgado es competente para disipar la situación planteada en sede de tutela, en dirección a lo cual se memora que esta acción consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política es un mecanismo preferencial y sumario por el cual toda persona que considere vulnerado o amenazado eventual o potencialmente sus derechos fundamentales por parte de una autoridad, y en ciertos casos de un particular¹, acude al órgano judicial con el fin de solicitar la protección correspondiente.

Sobre el particular, contrario a lo indicado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, no le asiste razón al alegar la falta de competencia de este estrado judicial pues su vinculación es circunstancial, pues la vulneración radica en cabeza de dos personas de derecho privado para las cuales tiene competencia la suscrita de conocer.

¹ De conformidad a lo normado en el numeral 4º del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, es procedente acudir a este mecanismo constitucional al tenor literal de la norma en cita “Cuando la solicitud fuere dirigida contra una organización privada quien controle efectivamente o fuere beneficiario real de la situación que motivo la acción, siempre y cuando el solicitante tenga una relación de subordinación o indefensión con tal organización”.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TREINTA Y UNO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.

El derecho de petición se encuentra contenido en el artículo 23 de la Carta Política y su carácter fundamental en nada concita duda, como tampoco, el hecho de que generalmente se presenta en dos sentidos; de una parte, a través de la facultad para elevar respetuosas solicitudes a las autoridades por motivos de interés general o particular; y, principalmente, en el de obtener una pronta resolución sustancial, material o de fondo² sobre el asunto puesto en consideración, dentro del término que con carácter de generalidad y sin perjuicio de disposiciones especiales está señalado en la ley estatutaria 1755 de 2015³. Es importante destacar que según el artículo 33 del CPACA, el derecho de petición puede ejercerse por usuarios ante instituciones privadas en los siguientes términos: *“Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores”*.

Descendiendo al caso en particular, como la protección se alega respeto a dos entidades distintas se hará el análisis de cada una y se emitirán las ordenes a las que haya lugar.

En lo que tiene que ver con Codensa S.A. ESP se tiene por demostrada la radicación del derecho de petición el 29 de mayo de 2021 empero no se probó ni la respuesta ni su comunicación a la quejosa. Con lo anterior se concluye que la petición cuya protección aquí se deprecia NO fue debidamente resuelta y acorde con lo planteado, ya que aun cuando no debe ser positiva frente a lo pedido, si debe ser clara, de fondo, coherente y sustentada jurídicamente; amén de ser notificada al petente en forma efectiva, según los presupuestos jurisprudenciales mencionados con antelación, los cuales para el caso que nos ocupa no se encuentran cumplidos, razón por la que se ordenará lo pertinente. Nótese en respuesta la empresa de servicios públicos solamente hizo referencia a un trámite y registro interno que obra en el sistema Salesforce pero del cual no hay prueba de haberse puesto en conocimiento de la tutelante, y en tal medida se configura la violación al derecho de petición.

² Corte Constitucional, sentencia T-094 de 2016. M.P. Alejandro Linares Cantillo.

³ La respuesta debe ser “(i) **clara**, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) **precisa**, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; (iii) **congruente**, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) **consecuente** con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, **debe darse cuenta del trámite que se ha surtido** y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”(resaltado propio). Ahora bien, la obligación de resolver de fondo una solicitud no significa que la respuesta sea aquiescente con lo solicitado, sino el respeto por el ejercicio del derecho fundamental de petición, es decir, se debe emitir una respuesta clara, precisa, congruente, de fondo, sin que ello signifique necesariamente acceder a lo pretendido. Debe recordarse que es diferente el derecho de petición al derecho a lo pedido: “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado (...). Es decir, la entidad o particular al que se dirija la solicitud está en la obligación de resolver de fondo la solicitud, lo que no significa que deba acceder necesariamente a las pretensiones que se le realicen.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TREINTA Y UNO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.

Referente a Mapfre Colombia Vida Seguros S.A. se tiene por demostrada la contestación, pero no la comunicación efectiva. Con lo anterior se concluye que la petición cuya protección aquí se deprecia NO fue debidamente resuelta y acorde con lo planteado, ya que aun cuando no debe ser positiva frente a lo pedido, si debe ser clara, de fondo, coherente y sustentada jurídicamente; amén de ser notificada al petente en forma efectiva, según los presupuestos jurisprudenciales mencionados con antelación, los cuales para el caso que nos ocupa no se encuentran cumplidos, razón por la que se ordenará lo pertinente.

Decisión

Así las cosas, el **Juzgado Treinta y Uno Civil Municipal de Bogotá**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley, **Resuelve:**

Primero: Conceder la protección del derecho fundamental de petición.

Segundo: Ordenar al representante legal de **Codensa S.A. ESP** y/o quien haga sus veces que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta sentencia emita respuesta al derecho de petición elevado por la parte accionante. Respuesta que deberá resolver de manera clara, congruente y de fondo, réplica que deberá ser notificada, informada y/o comunicada de forma efectiva.

Tercero: Ordenar al representante legal de **Mapfre Colombia Vida Seguros S.A.** y/o quien haga sus veces que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta sentencia comunique de forma efectiva la respuesta al derecho de petición elevado por la parte accionante.

Cuarto: Notificar esta decisión por el medio más expedito.

Quinto: Advertir a la tutelada que, si bien este fallo es susceptible de impugnación, su cumplimiento es perentorio, so pena de las sanciones previstas en el art. 52 del Decreto 2591 de 1991.

Sexto: Remitir la acción en caso de no ser impugnada, a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

Séptimo: En la oportunidad **archívese** la actuación.

NOTIFÍQUESE

Firmado Por:

Angela Maria Molina Palacio
Juez Municipal
Civil 031
Juzgado Municipal



**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TREINTA Y UNO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**

Bogotá D.C., - Bogotá, D.C.

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

Código de verificación:

4894fbacd7c39836688b6775386d8edc458abf1266a008617346c359b5f392bd

Documento generado en 23/08/2021 07:56:57 PM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**