



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE  
DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.**  
[j39pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j39pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co)

Bogotá D. C., veintiséis (26) de octubre de dos mil veintitrés (2023)

**Ref. ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-4189-039-2023-01681-00**  
**ACCIONANTE: JAVIER VARGAS MURILLO.**  
**ACCIONADA: ALLIANZ SEGUROS S.A.**

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez rituado en legal forma el trámite correspondiente.

## **I. ANTECEDENTES**

### **1.- Hechos**

Se exponen como fundamentos de la tutela, en síntesis, que **JAVIER VARGAS MURILLO** identificado con cédula de ciudadanía No. 77.151.971, presentó derecho de petición el día 12 de abril del presente año ante **ALLIANZ SEGUROS S.A.**, vía correo electrónico, para tratar temas relacionados con la reclamación, conciliación o arreglo con ocasión de la pérdida de mercancía de guías Nos. 109228244, 109228245, 109228246, 109228247 y 109228248. Solicitud que le fue brindada respuesta el 16 de junio, sin embargo, en la misma, le solicitaron autorización notariada del tomador de la póliza en aras de comunicarle lo acaecido con la pérdida de la mercancía.

Que, para el 15 de septiembre, la sociedad Transportes Saferbo S.A., remitió correo cumpliendo la carga impuesta y aportando autorización, todo lo cual envió a través de correo electrónico, sin embargo, a la fecha aseguró no haber obtenido respuesta a su petición.

### **2.- La Petición**

Con fundamento en lo anterior, solicita se ampare su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, se ordene a la accionada **ALLIANZ SEGUROS S.A.**, resolver de fondo la petición elevada el día **12 de abril** del presente año.

### **3.- Trámite Procesal**

Una vez admitida la presente acción mediante auto de fecha 20 de octubre de la presente anualidad, se ordenó la notificación a la entidad accionada y vinculada a efectos de que ejercieran el derecho a la defensa sobre los hechos alegados, en donde en donde **ALLIANZ SEGUROS S.A.**, dentro del término legal conferido, emitió pronunciamiento, informando que: *"...[e]l 16 de junio del 2023 se le dio respuesta en la que se le informó al accionante, que los datos solicitados solo se podían brindar una vez se tuviese la autorización del asegurado, por lo que se le invitó adjuntar la autorización notariada del tomador de la póliza. El 15 de septiembre del 2023 el accionante remitió vía correo electrónico dicha autorización sin información adicional que permitiera identificar y vincular dicha autorización con la petición inicial, por lo que ALLAINZ no tuvo conocimiento de dicho hecho.*

*Adicionalmente dentro de la petición, el accionante solicita se le informe si con ocasión a la pérdida de la mercancía con guía 109228244, 109228245, 109228246, 109228247 y 109228248, ALLIANZ recibió reclamación, conciliación, o algún otro tipo de arreglo a nombre de TRANSPORTES SAFERBOS S.A, XIOMIMAR STYLOS S.A.S y JAVIER VARGAS MURILLO”.*

Por lo que: “[e]l 23 de octubre del 2023 ALLIAZN vía correo electrónico respondió al accionante que a la fecha no ha recibido ni reclamación, conciliación o algún otro tipo de arreglo respecto a la pérdida de la mercancía con guía 109228244, 109228245, 109228246, 109228247 y 109228248, por parte de TRANSPORTES SAFERBOS S.A, XIOMIMAR STYLOS S.A.S y JAVIER VARGAS MURILLO”.

## II. CONSIDERACIONES

### De la Acción de Tutela

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela en consecuencia es viable, cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

### Problema Jurídico

En el caso objeto de análisis, el problema jurídico consiste en determinar si se ha vulnerado o no el derecho fundamental de petición del accionante por no haberse dado respuesta oportuna, congruente y de fondo a la solicitud radicada el **12 de abril**, la cual una vez subsanó lo requerido, reiteró el **15 de septiembre** de la presente anualidad.

### Del Derecho de Petición

El derecho fundamental de petición se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el cual se considera, básicamente, como la facultad que tienen los ciudadanos de formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva, a las autoridades correspondientes, y obtener de estas, una pronta y completa respuesta sobre el particular.

El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, involucra dos momentos, “...ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que ésta considere el asunto que se le plantea, y el de la respuesta, cuyo sentido trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante”<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Cfr. Sentencia T-372/95

Lo anterior quiere decir que para la protección del derecho de petición, las autoridades públicas y los particulares, en los casos contemplados por la ley, deben no solamente proceder a imprimir a la solicitud puesta bajo su conocimiento el trámite interno que sea del caso para adoptar la decisión que consideren pertinente, sino que además su actividad se hace extensiva a la obligatoriedad de comunicar al peticionario la decisión que en uno u otro sentido haya adoptado, información que además debe producirse con prontitud, por cuanto está en juego la protección de un derecho fundamental.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando debe ser pronta, oportuna y de fondo, no exige necesariamente una decisión favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra muy distinta, el derecho a lo pedido.

Sobre la temática la H. Corte Constitucional señaló lo siguiente:

*“En primer lugar cabe señalar que existe una diferencia esencial entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido, en cuanto el primero de ellos, consagrado en el artículo 23 de la Carta, hace referencia a la facultad que tienen las personas de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades, en la seguridad de obtener de ellas una pronta y oportuna respuesta que debe hacerse conocer en debida forma al interesado, y que materialmente responda las inquietudes o asuntos planteados. Este derecho, en los distintos aspectos que lo componen y que han sido analizados por la doctrina de la Corte, puede ser objeto de amparo constitucional en sí mismo y con independencia del contenido de las peticiones.”<sup>2</sup>.*

### **Caso Concreto**

En el caso bajo estudio se tiene que, la persona natural accionante **JAVIER VARGAS MURILLO**, presentó derecho de petición el día 12 de abril del presente año ante **ALLIANZ SEGUROS S.A.**, vía correo electrónico, para tratar relacionados con la reclamación, conciliación o arreglo con ocasión de la pérdida de mercancía de guías Nos. 109228244, 109228245, 109228246, 109228247 y 109228248. Solicitud que le fue brindada respuesta el 16 de junio, sin embargo, en la misma, le solicitaron autorización notariada del tomador de la póliza en aras de comunicarle lo acaecido con la pérdida de la mercancía.

Por lo que el pasado 15 de septiembre, la sociedad Transportes Saferbo S.A., remitió correo a la accionada, cumpliendo la carga impuesta y aportando autorización para que se le suministrara la información peticionada por el aquí accionante, todo lo cual envió a través de correo electrónico, sin embargo, a la fecha aseguró no haber obtenido respuesta a su petición.

Conviene memorar que el derecho de petición de raigambre constitucional entraña la facultad de radicar la solicitud respetuosa y obtener pronta resolución (art. 23 C.P.), sin que sea necesario invocarlo, porque se pueden presentar requerimientos -escritos o verbales- para procurar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la definición de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y acceder a copias de documentos, formular quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos (artículo 13 de la Ley 1755 de 2015).

---

<sup>2</sup> Sentencias T-418 de 1992 (Sala Séptima de Revisión), T-575 de 1994 y T-228 de 1997 (Sala Quinta de Revisión) y T-125 de 1995 (Sala Tercera de Revisión).

Sin embargo, en todos los casos es indispensable que se compruebe la radicación de la petición ante la entidad exhortada, para intuir de ella si emitió o no una contestación que satisfaga su núcleo esencial; carga probatoria que recae en quien aduce el agravio por no encontrar una solución a lo anhelado.

Así las cosas, en el *sub lite* se tiene que la accionada arrimó a las presentes diligencias 3 anexos, entre los cuales reposa i) contestación a la acción de tutela; ii) Póliza de transportadores No. TRTE-1188 (cliente, sucursal e intermediario); Correo electrónico dirigido al email [josedaza7@gmail.com](mailto:josedaza7@gmail.com)., misma que coincide con la informada en la petición elevada.

En claro lo anterior, si bien la entidad accionada emitió pronunciamiento sobre la acción constitucional de la referencia y aportó la constancia de envío de la respuesta al derecho de petición elevado por el accionante, omitió allegar el escrito mediante el cual resolvió la petición elevada por el promotor constitucional, -nótese que de los anexos no es posible su visualización pág. 12 y s.s., fl. 9 C1-, de lo que resulta la inobservancia de atender la petición formulada pues, se itera, no allegó respuesta al derecho de petición, lo cual impidió el estudio de la respuesta emitida ya fuese positiva o negativa a lo peticionado.

Por lo tanto, se advierte que la accionada no cumplió con la obligación de dar respuesta aportando en debida forma tal contestación y ser notificada al peticionario, desatiendo los mandatos establecidos en el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015 y, es que no basta con emitir un pronunciamiento sobre lo solicitado, sino que además su actividad se hace extensiva a la obligatoriedad de comunicar al peticionario la decisión que en uno u otro sentido haya adoptado, información que además debe producirse con prontitud.

Sobre la temática ha dicho la H. Corte Constitucional que: “...*El derecho de petición se materializa cuando la autoridad requerida, o el particular en los eventos en que procede, emite respuesta a lo pedido, i) respetando el término previsto para tal efecto; ii) de fondo, esto es, que resuelva la cuestión, sea de manera favorable o desfavorable a los intereses del peticionario; iii) en forma congruente frente a la petición elevada; y, iv) comunicándole tal contestación al solicitante. Si emitida la respuesta por el requerido, falla alguno de los tres presupuestos finales, se entenderá que la petición no ha sido atendida, conculcándose el derecho fundamental*”<sup>4</sup>. (Subraya el despacho).

Colofón de lo anterior, resulta claro que la accionada no respondió la petición que se le formuló dentro del plazo de 15 días previsto en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, por lo menos no obra prueba de su debida contestación y que la misma fuese comunicada en debida forma a la parte accionante, por lo que deberá concederse el amparo solicitado, pues el lapso transcurrido evidencia la vulneración del derecho de petición (art. 23, C. Pol.).

### III. DECISIÓN:

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

### RESUELVE:

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-4189-039-2023-01681-00

**PRIMERO: CONCEDER** el amparo constitucional reclamado por **JAVIER VARGAS MURILLO** identificado con cédula de ciudadanía No. 77.151.971, a su derecho fundamental de petición, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** a la accionada **ALLIANZ SEGUROS S.A.**, a través de su representante legal o quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir del recibo de la comunicación del presente fallo, emita respuesta de fondo y en el sentido que legalmente corresponda a lo solicitado en la petición radicada el **día 12 de abril**, con autorización para el suministro de la información del **15 de septiembre del año 2023**, enviando la misma a cualquiera de las direcciones indicadas por la accionante, en su solicitud.

**TERCERO:** Notifíquese la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible. **Entréguese copia del presente fallo a la accionada.**

**CUARTO:** Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Ofíciense. Déjense las constancias del caso.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

Firmado Por:

**Cristhian Camilo Montoya Cardenas**

**Juez Municipal**

**Juzgado Pequeñas Causas**

**Juzgado 39 Pequeñas Causas Y Competencia Múltiple**

**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: **3279c5d9417bcc0bd47daca06613d59cc8a6482025b78ca31dca38c6b911061a**

Documento generado en 26/10/2023 11:28:14 AM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**

**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**