

SEÑOR JUEZ CIVIL MUNICIPAL (REPARTO)

E. S. D.

**REFERENCIA. ACCIÓN DE TUTELA**

**ACCIONANTE.** MARIA MERCEDES CRUZ PAZ C.C. 34.567.757

**ACCIONADO.** ALLIANZ SEGUROS S.A. NIT. 9005500369,

María Mercedes Cruz Paz, mayor de edad, con domicilio en Bogotá, identificada con cédula de ciudadanía No. 34.567.757 de Popayán (Cauca), actuando en nombre propio, con todo respeto manifiesto a usted que en ejercicio del derecho de tutela consagrado en el artículo 86 de la Constitución Política y reglamentado por el Decreto 2591 de 1991, por medio del presente escrito formulo acción de tutela contra ALLIANZ SEGUROS S.A., identificado con NIT. 9005500369, ante su representante legal o quién haga sus veces, con domicilio en la Carrera 13 A N° 29-24 Piso 10 de la ciudad de Bogotá, a fin de que se le ordene dentro de un plazo prudencial perentorio, en amparo de mi derecho fundamental de petición, sea absuelta mi solicitud formulada a dicha entidad, escrito de fecha 8 de noviembre de 2021 y reiterado el 17 de diciembre de 2021.

**HECHOS.**

**PRIMERO.** En julio de 2021 adquirí el vehículo de placas JGU 901 y en el mismo mes adquirí un contrato de seguro mediante póliza N° 022921146/0 con la Aseguradora ALLIANZ SEGUROS S.A., Dicho seguro cubriría entre otros amparos el de Hurto de mayor o menor cuantía.

**SEGUNDO.** El día 14 de octubre de 2021 en las horas de la madrugada, fue hurtado el vehículo de placas JGU 901 de mi propiedad.

**TERCERO.** El mismo 14 de octubre de 2021 se informó del siniestro a la aseguradora y a la policía de los hechos ocurridos, para efectos de hacer efectivo la póliza.

**CUARTO.** El día 2 de noviembre de 2021 se recibió respuesta por parte de la aseguradora, informando que no reconocerían el siniestro.



**QUINTO.** El día 22 de noviembre de 2021 fue radicado en la aseguradora una solicitud de copia del expediente para revisar las condiciones del mismo, el cual fue negado en respuesta del 07 de diciembre de 2021.

**SEXTO.** El día 17 de diciembre de 2021 incoé ante ALLIANZ SEGUROS S.A, solicitando copia íntegra del expediente del siniestro 106870204 ocurrido el 14 de octubre de 2021 incluidas las grabaciones.

**SEPTIMO.** Dicha solicitud fue recibida por la entidad el mismo 17 de diciembre 2021, como se evidencia en respuesta adjunta, por medio del cual ALLIANZ SEGUROS S.A, manifiesta: " Nos permitimos informarle que hacemos alusión a lo estipulado por la Corte Constitucional , la cual establece que el uso de este tipo de reportes (...) es privado y reservado, en tanto su contenido solo incumbe a quien contrata los servicios (...) por lo que le indicamos que estos documentos solo podremos entregárselos mediante una orden judicial".

**OCTAVO.** A la fecha y a pesar de mi estado de salud precario por haber sido diagnosticada con cáncer de seno, situación que no me permite estar en condiciones para laborar, me veo obligada a seguir pagando las cuotas de mi vehículo que a la fecha presenta una obligación por valor de \$ 42.570.585 , a pesar de que fue hurtado, de que adquirí una póliza en caso de algún siniestro, y de que la aseguradora emitió un fallo a discrecionalidad negando el pago de la póliza sobre un procedimiento efectuado al que no tuve conocimiento, se me niega como propietaria del vehiculó a tener acceso a la información propia del asunto.

#### **DERECHO FUNDAMENTAL VULNERADO**

Con la omisión de una respuesta íntegra por parte de ALLIANZ SEGUROS S.A., frente a mi petición escrita de fecha 17 de diciembre de 2021 estimo se está vulnerando, entre otros de mis derechos fundamentales consagrados en el artículo 23 de la Constitución Política que establece:

"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

ARTICULO 14o. LEY 1755/2015: TERMINO PARA RESOLVER: ". Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse



dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. las peticiones de documento y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2 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 (30) días siguientes a su recepción.

**Parágrafo.** 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 la ley 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.

ARTICULO 7o. LEY 1437/2011: **DESATENCION DE LAS PETICIONES:** "La falta de atención a las peticiones de que trata este capítulo, la inobservancia de los principios consagrados en el artículo 3o. y la de los términos para resolver o contestar, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes."

La acción de tutela es un mecanismo judicial cuyo objeto es la protección de los derechos fundamentales amenazados o vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o por un particular, en el último caso, cuando así lo permita expresamente la ley. La tutela procede cuando el interesado no dispone de otro medio de defensa, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. En todo caso, el otro mecanismo de defensa debe ser idóneo para proteger el derecho fundamental vulnerado o amenazado, pues, de lo contrario, el juez de tutela deberá examinar si existe perjuicio irremediable.

De existir, el juez concederá el amparo impetrado, siempre que esté acreditada la razón para conferir la tutela. En cuanto al derecho que aquí se estima vulnerado, el artículo 23 C.P. prevé que el derecho de petición es fundamental y faculta a toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y a obtener una respuesta oportuna, clara, precisa, de fondo y congruente con lo solicitado. El derecho a recibir una respuesta de fondo implica que la autoridad que recibió la solicitud, según su competencia, se pronuncie completa y detalladamente sobre todos los asuntos expuestos por el solicitante. La autoridad cuestionada no puede responder con evasivas o con razones que no guarden relación con los temas planteados en la solicitud.

El derecho fundamental que le asiste a toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés particular y obtener pronta respuesta, rápida y oportuna, para el caso presente, la expedición de copia íntegra



del expediente del siniestro 106870204 ocurrido el 14 de octubre de 2021 incluidas las grabaciones, deberá ser conforme lo señala el Código de Procedimiento de lo Contencioso Administrativo que regula el procedimiento administrativo a que están sometidas las actuaciones de las autoridades públicas cuando cumplan funciones administrativas, ordena:

"Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta".

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.

El derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Carta, es un derecho público subjetivo de la persona para acudir ante las autoridades con miras a obtener pronta contestación a una solicitud o queja. A diferencia de los términos y procedimientos jurisdiccionales, el derecho de petición es una vía expedita de acceso directo a las autoridades y la posibilidad de ésta de no contestar las reclamaciones o solicitudes que conlleva la configuración del fenómeno del silencio administrativo, no debe entenderse como vía expedita para el desconocimiento del núcleo esencial del derecho fundamental de petición.

La teoría del núcleo o contenido esencial de los derechos fundamentales es una garantía constitucional contra su vulneración. El núcleo esencial de un derecho fundamental puede definirse como el ámbito intangible del derecho cuyo respeto se impone a las autoridades y a los particulares.

De igual forma vulneraron mi derecho al debido proceso, en razón que emitieron un fallo sobre una información a la que no he tenido acceso y es la razón por la que solicito copia del expediente del siniestro y a lo que la Aseguradora se niega y ante esta negativa de la entidad aseguradora de dar copia íntegra del expediente del siniestro 106870204 ocurrido el 14 de octubre de 2021, a pesar de ser la propietaria del vehículo asunto del que aquí nos atañe, vulneran mi derecho fundamental establecido en el artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, así:



Artículo 29. El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio. En materia penal, la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable (...).

De todo lo anteriormente expuesto es forzoso concluir que, la respuesta ALLIANZ SEGUROS S.A., a mi solicitud escrita de fecha 17 de noviembre de 2021 constituye omisión violatoria de mi derecho fundamental de petición.

### **PRETENSIONES**

Con fundamento en los hechos relacionados, solicito al señor Juez disponer y ordenar a favor mío lo siguiente:

**PRIMERO:** Con fundamento en lo anteriormente expuesto le solicito señor juez que se tutelen mis derechos fundamentales invocados como amenazados, violados y/o vulnerados, con la finalidad de recibir respuesta clara, íntegra y de fondo a la petición incoada. En tanto la Aseguradora en su respuesta afirma que solo me dará copia del expediente del siniestro 106870204 ocurrido el 14 de octubre de 2021, por orden de un Juez; razón por la cual solicito muy respetuosamente ALLIANZ SEGUROS S.A acceda a lo solicitado.

### **PROCEDENCIA Y LEGITIMIDAD**

Esta acción de tutela es procedente de conformidad con lo establecido en los artículos 1, 2, 5 y 9 del Decreto 2591 de 1991, ya que lo que se pretende es que se garantice el derecho fundamental a presentar peticiones formales y toda vez que, la petición consiste en una orden para que aquél respecto de quien se solicita la tutela actúe o se abstenga de hacerlo según el inciso 2º art. 86 de la C.P.: siendo únicamente aceptables como otros medios de defensa judicial, para los fines de exclusión de la acción de tutela, aquellos que resulten aptos para hacer efectivo el derecho, es decir, que no tienen tal carácter los mecanismos que carezcan de conducencia y eficacia jurídica para la real garantía del derecho.

Para los efectos de que trata los artículos 37 y 38 del Decreto 2591 de 1.991, manifiesto bajo juramento que, con anterioridad a esta acción no he promovido acción similar por los mismos hechos.

### **ANEXOS**

Fotocopia de mi Cédula de Ciudadanía

Copia primera solicitud del 22 de noviembre de 2021



Derecho de petición del 17 de diciembre de 2021

Respuesta al Derecho de Petición por parte de ALLIANZ SEGUROS S.A

#### NOTIFICACIONES

La entidad accionada representada puede ser notificado en la Carrera 13 A N° 29-24 Piso 10 de la ciudad de Bogotá y mediante el correo electrónico: [servicioalcliente@allianz.co](mailto:servicioalcliente@allianz.co)

La suscrita las recibirá en la calle 12c # 71B-60 Torre 6 Apto 222 y mediante correo electrónico: [mariamercedescruzpaz@gmail.com](mailto:mariamercedescruzpaz@gmail.com)

Respetuosamente;

*Maria Mercedes Cruz P.*  
MARIA MERCEDES CRUZ PAZ  
C.C. 34.567.757