

Santiago de Cali, 11 de septiembre de 2024.

Respetada señora

**ISABELLA CASTELLANOS GARCIA**

[isacastellanos192@gmail.com](mailto:isacastellanos192@gmail.com)

**Accionante:** ISABELLA CASTELLANOS GARCIA.

**Demandado:** LIBERTY SEGUROS S.A.

**Radicación:** 760014003009-2024-00792-00

**Asunto:** Reiteración de la respuesta del derecho de petición.

**GUSTAVO ALBERTO HERRERA AVILA**, mayor de edad, vecino de Cali, identificado con la C.C. No. 19.395.114 de Bogotá, abogado en ejercicio y portador de la TP No. 39.116 del CSJ, actuando en nombre de HDI SEGUROS COLOMBIA S.A., cuya razón social anterior era LIBERTY SEGUROS S.A., sociedad de la cual soy apoderado general como se acredita en el certificado de existencia y representación legal, mediante la presente procedo a confirmar que ya se cumplió de manera satisfactoria e integra lo ordenado mediante el fallo de tutela dictado en el expediente de la referencia, y para el efecto pido tener en cuenta lo siguiente:

- I. Dando cumplimiento a lo solicitado mediante el ejercicio del derecho de petición por parte de la señora ISABELLA CASTELLANOS GARCIA, efectivamente el 30 de julio, el 02 de septiembre y finalmente el 09 de septiembre de 2024, la aseguradora dio la respuesta completa a lo requerido por la citada señora, conforme al amparo constitucional que fue concedido a su favor.
- II. Sin perjuicio de que lo anterior efectivamente contiene la respuesta completa al Derecho de Petición, de todos modos, se emite en la fecha una nueva comunicación y se le envía a la accionante, reiterando de manera íntegra todo lo necesario para contestar una vez más el punto cuya respuesta ella echa de menos, y que según su solicitud y lo que expuso para motivar el incidente de desacato, correspondería a lo siguiente:

*“Respetuosamente solicito que se me envíe copia a la dirección electrónica [isacastellanos192@gmail.com](mailto:isacastellanos192@gmail.com) de toda trazabilidad, documentación sobre el proceso del vehículo de placa IYY 262 incluyendo los peritajes que se hubiesen causado, así mismo los pronunciamientos por parte de Liberty Seguros frente a este caso en concreto.”*

- III. Para responder otra vez es prudente recordar que en el caso presente, el vehículo asegurado de placas IYY 262 tuvo dos siniestros, el primero identificado con el radicado No. 1081233, ocurrido el 17 de marzo de 2024, y el segundo, con el radicado No. 1092272 producido el 15 de mayo de 2024, del cual la señora ISABELLA CASTELLANOS GARCIA dio aviso el 24 de mayo de 2024.
- IV. Respecto del primer siniestro No. 1081233, la señora ISABELLA CASTELLANOS GARCIA al realizar el avisó a la compañía hizo el siguiente relato:

*“Haciendo giro hacia la mano izquierda y con la direccional correspondiente encendida y habiendo verificado por el retrovisor que no venía nadie, se da la colisión*

*con una moto que venía sin luces y a velocidad alta produciéndose la caída de esta y haciendo daño a las puertas del lado izquierdo guardabarros delantero y lámpara, sin lesiones personales para los ocupantes del vehículo ni para el conductor de la moto. El diagnóstico físico del motociclista fue dado por los paramédicos de las ambulancias que acudieron al sitio del accidente.”*

- V. Con motivo del siniestro 1081233, el vehículo asegurado fue ingresado al taller para valoración del daño el 23 de marzo de 2024, fecha en la cual la compañía impartió la autorización para su reparación. Entonces, se hizo la solicitud de los repuestos necesarios para la reparación del vehículo, los cuales se recibieron el 09 de abril de 2024.
- VI. El 10 de mayo de 2024, encontrándose culminado la reparación total del vehículo, se le informó a la señora ISABELLA CASTELLANOS GARCIA para que lo retirara del taller; no obstante la accionante contestó que no podía hacerlo y efectivamente no acudió a recibirlo.
- VII. Posteriormente, ocurrió el segundo siniestro, el 15 de mayo de 2024, y la señora ISABELLA CASTELLANOS GARCIA, el 24 de mayo de 2024, para afectar la póliza y hacer una nueva reclamación, dio el respectivo aviso de lo sucedido y a este siniestro le correspondió el radicado No. 1092272. En el reporte respectivo ella indicó lo siguiente:

*“El día 15/05/2024 sobre las 4 de la tarde hubo un fuerte aguacero en la ciudad de Cali, mi carro se encontraba en reparación por un siniestro, Liberty me asignó el taller MASKO este se inundó, debido a esto dieron por pérdida total mi carro.”*
- VIII. Para atender la segunda reclamación, reparando los daños producidos como consecuencia del segundo siniestro, el vehículo, que fue trasladado a otra sede del mismo taller (MAZKO), fue objeto de la autorización que impartió la aseguradora para que se emprendiera el trabajo respectivo, como pérdida parcial por daños, y se solicitaron los repuestos necesarios.
- IX. El 21 de agosto de 2024 el vehículo fue entregado a la asegurada, encontrándose debidamente reparado y en funcionamiento.
- X. De esta manera se deja constancia de la trazabilidad de los siniestros acaecidos.
- XI. En la comunicación que la aseguradora le envió a la accionante el 09 de septiembre de 2024, le remitió la documentación requerida respecto de los dos siniestros mencionados:
  - 1. Autorización del siniestro 1081233
  - 2. Autorización del siniestro 1092272.
  - 3. Copia del certificado de reparación emitido por la Concesionaria o taller MAZKO, en donde se puede evidenciar que las reparaciones realizadas al vehículo de placa IYY262, se hicieron dentro de los lineamientos de fábrica.

Lo anterior se evidencia a continuación:

Respuesta PQR 00516990 / 133300516990.



Para: [isacastellanos192@gmail.com](mailto:isacastellanos192@gmail.com)  
CC: [isacastellanos192@gmail.com](mailto:isacastellanos192@gmail.com)

[Responder](#) [Responder a todos](#) [Reenviar](#) [Imprimir](#) [Más](#)

lunes 09/09/2024 05:20 p. m.

Restricted/Restricted - Labeled by Automation



Bogotá D.C., 09/09/2024

Señor: ISABELLA CASTELLANOS GARCIA

Dando alcance a su requerimiento, adjunto, enviamos comunicación de requerimiento No. 00516990 / 133300516990.

En caso de requerir información adicional, con gusto le atenderemos a través de nuestro WhatsApp 3164621802, línea en Bogotá 3077050, nacional al 018000113390 o en el siguiente enlace [Contáctanos | Liberty Seguros](#) Cordialmente;

ATENCIÓN AL CLIENTE  
[www.libertyseguros.co](http://www.libertyseguros.co)  
Elaborado por CCF

Nótese que esta información es meramente informativa y no constituye un contrato. No se garantiza el cumplimiento de los términos y condiciones de la póliza de seguro.

- XII. De otro lado, respecto de la solicitud para que se le envíen e incluyan “los peritajes que se hubiesen causado” es oportuno e importante reiterar la aclaración que se consignó en nuestro memorial presentado al juzgado el 10 de septiembre de 2024, mediante el cual precisamos la equivocación en la que se incurrió cuando en la comunicación del 2 de septiembre de 2024, dirigida a la asegurada, se le indicó en un error de información y redacción, que supuestamente se habría producido un peritaje y por lo tanto se confirma que hecho el barrido respectivo no se encontró que exista o que se hubiere producido peritaje alguno, debido a lo cual, por sustracción de materia, dada su inexistencia, es imposible remitirlo. Literalmente, en el memorial del 10 de septiembre se indicó lo siguiente:

*“Cabe resaltar que, la compañía cometió un error de redacción en la comunicación del 02 de septiembre de 2024, donde se informó en el párrafo quinto la existencia de un peritaje, dicho peritaje como se informó con anterioridad no existe, pues lo que se quiso informar es el documento al que se hacía referencia era el certificado de reparación emitido por la Concesionaria MAZKO, el cual se aporta con la comunicación del 09 de septiembre de 2024.”*

- XIII. Así las cosas, siendo claro que no existe un peritaje, lógicamente no es posible su remisión.

## ANEXOS:

1. Memorial presentado al despacho el 10 de septiembre de 2024.

Cordialmente,

**GUSTAVO ALBERTO HERRERA ÁVILA.**  
C.C. 19.395.114 de Bogotá D.C.  
T.P. No. 39.116 del C.S. de la Judicatura.

Bogotá D.C., 10 de septiembre de 2024

**Señores:**  
**Juzgado 09 Civil Municipal - Valle del Cauca - Cali**  
Correo: j09cmcali@cendoj.ramajudicial.gov.co  
Valle del Cauca – Cali

**ACCIÓN DE TUTELA**  
**ACCIONANTE:** ISABELLA CASTELLANOS GARCIA  
**ACCIONADA:** LIBERTY SEGUROS S.A.  
**RADICACION:** 760014003009-2024-00792-00  
**Asunto:** Respuesta apertura de desacato

**MAURICIO ANDRÉS CLEVES CALDERON** mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, obrando en mi condición de representante legal para asuntos judiciales de **HDI SEGUROS COLOMBIA S.A** antes **LIBERTY SEGUROS S.A.**, tal y como consta en el Certificado de Existencia y Representación de la Superintendencia Financiera de Colombia adjunto, por medio del presente escrito, **INFORMO DEL CUMPLIMIENTO** el fallo de tutela en los siguientes términos:

**I. A LOS HECHOS Y PRETENSIONES:**

Manifiesta el ACCIONANTE que, interpuso solicitud reclamación a la compañía en el 29 de julio de 2024, y a la fecha no se ha dado respuesta de fondo a la reclamación presentada, tal como se ha informado al despacho, esta compañía ha procedido atender punto a punto la reclamación de la accionante, remitiendo los alcances que considera suficientes para el caso, así como se informa a continuación:

Dicho esto, nos permitimos informar al Despacho que, esta aseguradora procedió a dar respuesta de manera **CLARA, COMPLETA Y CONGRUENTE** a la solicitud o petición del asegurado. La mencionada respuesta se generó punto a punto de lo solicitado por la ACCIONANTE, tal y como consta en el documento adjunto PDF

{EXTERNAL} Respuesta PQR



CO\_Atencion al cliente  
Para  isacastellanos192@gmail.com;  CO\_Seguiamientopqr



DP 00516990\_RESP\_FINAL\_SFC.pdf  
513 KB



{EXTERNAL} Respuesta PQR\_RESP\_FINAL\_SFC.msg  
146 KB

 Responder

 Responder a todos

 Reenviar





martes 30/07/2024 09:26 a. m.



Bogotá D.C, 30/07/2024  
Señor (a): ISABELLA CASTELLANOS GARCIA

Dando alcance a su requerimiento, adjunto enviamos comunicación de requerimiento No. 00516990 / 133300516990 radicada el día 29/07/2024 10:22 AM.

Si tiene alguna inquietud adicional, con gusto le atenderemos a través de nuestras líneas de atención,

**VIGILADO** SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

HDI SEGUROS COLOMBIA S.A.

Bogotá D.C., 30 de julio de 2024

Señora:  
**ISABELLA CASTELLANOS GARCIA**  
Correo: isacastellanos192@gmail.com  
Ciudad.

**Referencia: Respuesta Derecho de Petición  
No. Radicación 00516990**

Respetada Señora Castellanos,

**LIBERTY SEGUROS S.A.**, se pronuncia en respuesta al Derecho de Petición radicado por Usted el día **29 de julio de 2024**, donde solicita, bajo este mecanismo constitucional, lo siguiente:

1. En razón a que bajo ninguna circunstancia he autorizado o consentido y mucho menos iniciado un reclamo en el que se afecte mi póliza por el siniestro ocurrido en virtud de la inundación no tengo porque asumir cargas u obligaciones que no me corresponden, en tanto comedidamente solicito que los reclamos y pagos a que hubiesen lugar sean redirigidos o asumidos por quienes tienen la carga obligacional en este caso Liberty Seguros, Centro de Colisiones Mazko Norte y/o terceras aseguradoras que fueran civilmente responsables.

**Respuesta:**

Sobre el particular, debemos indicar que el siniestro No. 1092272 relacionado con la inundación del vehículo de placa IYY262 fue reportado por medio de nuestra página web el 24 de mayo de 2024 directamente por Usted como Asegurada luego de sostener conversación telefónica con el perito Jonathan Lozada, posterior de que este le informara la novedad que se había presentado en el taller el pasado 15 de mayo 2024, en donde se generaron afectaciones al vehículo por ingreso de agua debido a lluvias en la ciudad.

Lo anterior denota aceptación de su parte frente a la afectación de la póliza por el evento ocurrido.

2. Comedidamente solicito que se aplique la pérdida total del vehículo, toda vez que no es razonable que un vehículo que ingresa por unas pequeñas colisiones que solo produjeron daños estéticos en el vehículo de placa IYY262 por circunstancias ajenas a mi espectro de acción me pretendan entregar un vehículo inundado, reparado, y que por obvias razones con una afectación en su valor comercial. Razones suficientes para reiterar que no recibí el vehículo.

**Respuesta:**

Frente a la solicitud de declarar su vehículo de placas IYY262 Pérdida Total por las afectaciones sufridas en el accidente ocurrido el 10/10/2023 siniestro No. 1092272, le manifestamos que la Compañía determinó, en este evento, el vehículo como una Pérdida Parcial al ser técnicamente reparable por la magnitud del daño que este presentaba. Igualmente, luego de la inspección detallada a las afectaciones, se evidenció que estas no superaban el 75% del valor comercial del automotor para ser declarado Pérdida Total Daños a través de la Compañía, actualmente la pérdida asciende al 4%, procedimiento realizado de conformidad a lo contemplado en el condicionado general de su póliza, cláusula que nos permitimos citar a continuación:

“1.1 Al vehículo  
1.1.1 Pérdida parcial y total por daños  
1.1.1.2 Pérdida total por daños. Bajo este amparo, Liberty cubre la destrucción total del vehículo como consecuencia de un accidente o por actos mal intencionados de terceros. La destrucción total se configura si los repuestos, la mano de obra necesaria para las reparaciones y su impuesto a las ventas, tienen un valor igual o superior al 75% del valor comercial del vehículo en el momento del siniestro (...).”

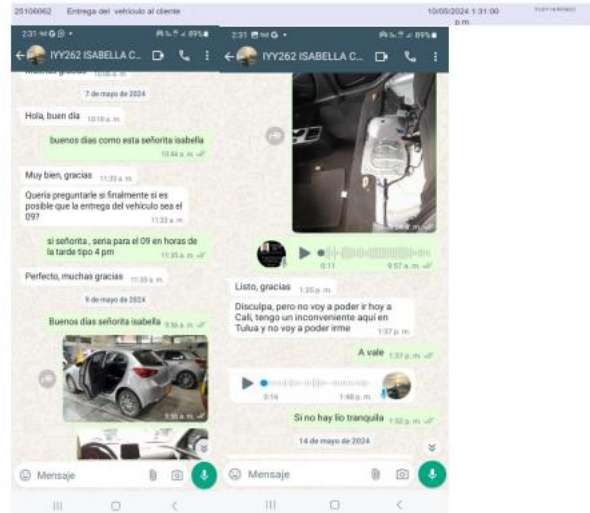
Respetuosamente solicito que se me envíe copia a la dirección electrónica isacastellanos192@gmail.com de toda la trazabilidad, documentación sobre el proceso del vehículo de placa IYY 262 incluyendo los peritajes que se hubiesen causado, así mismo los pronunciamientos por parte de Liberty Seguros frente a este caso en concreto.

**Respuesta:**

Trazabilidad de la atención del siniestro presentado 15/05/2024 con No. 1081233 (inicial):

- Valoración por taller el 23 de marzo de 2024, orden de reparación emitida el 26 de marzo de 2024. El vehículo fue retirado del taller mientras llegaban los repuestos solicitados.
- Vehículo reingresó al taller para reparación el 30 abril 2024, fecha estimada de entrega 9 de mayo 2024, 4:00 pm, sin embargo, la fecha de terminación de reparación por el taller fue el 10 de mayo 2024.

- Taller notifico a nuestro asegurado para que retirara el vehículo (adjunto imágenes de WhatsApp de taller):



- El 15 de mayo de 2024, el taller Mazko Norte se afectó por inundación a causa de un fuerte aguacero y el vehículo Mazda IY262 se vio involucrado.
- El 24 de mayo 2024, se realizó el reporte de nuevo siniestro No. 1092272. Como la sede norte de Mazko se encontraba cerrada por reparaciones locativas, se realizó el traslado del vehículo a la sede sur de Mazko, donde se diagnosticó el sistema eléctrico y mecánico corroborando que el vehículo era técnicamente reparable.
- Taller realizó protocolo y limpieza vehículo anegado e ingresó la valoración de daños el 11 de junio 2024.
- El 12 de junio de 2024 se generó orden de reparación, el 13 de junio de 2024 se autorizó la compra de repuestos, los cuales llegaron el 19 de junio 2024.
- El 19 de junio de 2024, el perito a cargo entregó respuesta al requerimiento del asegurado sobre el pago de dos deducibles.
- La fecha estimada de entrega del carro se estableció para el 22 de junio de 2024.

En adjunto compartimos respuesta formal a PQR 00491474 contestada el 08/07/2024.

En este orden de ideas, Liberty Seguros S.A., confía en haber atendido de forma clara su solicitud.

En caso de requerir información adicional, con gusto le atenderemos a través de nuestro WhatsApp 3164821802, línea en Bogotá 3077050, nacional al 018000113390 o en el siguiente enlace <https://www.libertyseguros.co/zona-de-cliente/contactanos>.

Sin otro particular nos suscribimos.

Cordialmente;

**ATENCIÓN AL CLIENTE**

[www.libertyseguros.co](http://www.libertyseguros.co)

Elaboró: CCL

Así mismo, procedió esta compañía debe indicar al despacho que procedió el día 02 de septiembre de 2024 a enviar alcance a la respuesta, aportando la valoración emitida por esta compañía, e indicando que el peritaje realizado inicialmente al vehículo por parte del personal del taller, hace parte integral de las políticas y documentos internos de la aseguradora, motivo por el cual no es posible divulgar.

(EXTERNAL) Respuesta PQR

CA

CO\_Atencion al cliente

Para  isacastellanos192@gmail.com

 Impresión Valoración 1092272.pdf

130 KB

 ALCANCE DP 00516990.pdf

170 KB

 Responder

 Responder a todos

 Reenviar





lunes 02/09/2024 04:29 p. m.

Bogotá D.C., 02/09/2024

Señor (a): ISABELLA CASTELLANOS GARCIA

Dando alcance a su requerimiento, adjunto enviamos comunicación de requerimiento No. 00516990.

Si tiene alguna inquietud adicional, con gusto le atenderemos a través de nuestras líneas de atención,

Cordial saludo,

ATENCIÓN AL CLIENTE  
Calle 72 No.10 - 07 Bogotá, Colombia  
+57 1 307 70 50 en Bogotá o Línea Nacional 01 8000 113 390  
Bogotá D.C., 02 de septiembre de 2024

Señora:  
**ISABELLA CASTELLANOS GARCIA**  
Correo: isacastellanos192@gmail.com  
Ciudad.

Referencia: **Respuesta Derecho de Petición**  
**No. Radicación 00516990**

Respetada Señora Castellanos,

**Nuestra Compañía**, se pronuncia en respuesta al derecho de petición radicado por Usted el día 29 de julio de 2024, donde solicita, bajo este mecanismo constitucional, la siguiente pretensión:

No sucede lo mismo frente al punto iii del derecho de petición, pues aunque el accionado efectúa la trazabilidad del siniestro presentado el 15/05/2024 con No. 1081233, nada se dice frente a la "documentación sobre el proceso del vehículo de placas IYY262 incluyendo los peritajes que se hubieren efectuado, así como los pronunciamientos de Liberty Seguros frente al caso en concreto", tópico que también fue solicitado en el punto iii del derecho de petición.

**Respuesta:**

Sobre el particular informamos que, para el siniestro No. 1092272, una vez se iniciaron los procesos de intervención al carro, se presentaron imprevistos (piezas afectadas adicionales al reporte de la valoración inicial), lo que generó extensión en los tiempos del desarrollo de trabajos y consecución de repuestos.

Igualmente, se aclara que los imprevistos corresponden a las afectaciones inesperadas que no fue posible identificar en la revisión inicial del vehículo y solo se evidencian al momento de realizar la reparación con el desmontaje de piezas adicionales.

Así las cosas, confirmamos que, como imprevistos, se autorizaron para sustitución las siguientes piezas:

- CARGADOR DE ABORDO - Cargador inalámbrico
- PUERTO DE CARGA - Módulo Puerto UBS

En adjunto compartimos copia de la orden de reparación, en la cual podrá verificar en detalle las intervenciones autorizadas a realizar al vehículo por la Compañía, donde registra para sustitución (Item I) y como reparación (Item II).

Por otra parte, en cuanto al peritaje realizado inicialmente al vehículo por parte del personal del taller, debemos confirmar que esto hace parte integral de las políticas y documentos internos de la aseguradora, motivo por el cual no es posible divulgar.

Para finalizar, debemos confirmar que el vehículo, luego de terminar el proceso de reparación por el siniestro No. 1092272 fue entregado y recibido por el Usted el pasado 28 de agosto de 2024.

En este orden de ideas, nuestra Compañía, confía en haber atendido de forma clara su solicitud.

En caso de requerir información adicional, con gusto le atenderemos a través de nuestro WhatsApp 3164821802, línea en Bogotá 3077050, nacional al 018000113390 o en el siguiente enlace <https://www.libertyseguros.co/zona-de-cliente/contactanos>.

Cordial saludo,

**ATENCIÓN AL CLIENTE**  
[www.libertyseguros.com.co](http://www.libertyseguros.com.co)  
Elaborado por CCL  
Anexo: Orden reparación siniestro No. 1092272

Finalmente, tal como se le ha informado al despacho, esta compañía ha atendido punto a punto la reclamación presentada, siendo así la última respuesta dada el 09 de septiembre de 2024, donde se le envía un nuevo alcance a la accionante y se le informa el paso a paso con fecha exacta de la reparación del vehículo, así mismo, se le indica que la compañía NO CUENTA con un peritaje, y se invita a la misma a que si desea acceder al mismo, se contacte con la compañía para que esta proceda a efectuar el mismo; dentro del comunicado se aportan todos los documentos que están relacionados con la reparación del vehículo incluyendo la copia del certificado de reparación emitido por la Concesionaria MAZKO, en donde se puede evidenciar que las reparaciones realizadas al vehículo de placa IYY262, se hicieron dentro de los lineamientos de fábrica.

Cabe resaltar que, la compañía cometió un error de redacción en la comunicación del 02 de septiembre de 2024, donde se informó en el párrafo quinto la existencia de un peritaje, dicho peritaje como se informó con anterioridad no existe, pues lo que se quiso informar es el documento al que se hacia referencia era el certificado de reparación emitido por la Concesionaria MAZKO, el cual se aporta con la comunicación del 09 de septiembre de 2024

Respuesta PQR 00516990 / 133300516990.



CO\_Atencion al cliente  
Para  isacastellanos192@gmail.com  
CC  isacastellanos192@gmail.com

Respon

Respon

Reenviar





lunes 09/09/2024 05:20 p. m.



Impresión Valoración 1081233.pdf  
137 KB



Impresión Valoración 1092272.pdf  
129 KB



CERTIFICADO DE REPARACIÓN IYY262.pdf  
244 KB



ALCANCE RESPUESTA 00516990 \_ 133300516990.pdf  
212 KB

Bogotá D.C., 09/09/2024

Señor: ISABELLA CASTELLANOS GARCIA

Dando alcance a su requerimiento, adjunto, enviamos comunicación de requerimiento No. 00516990 / 133300516990.

En caso de requerir información adicional, con gusto le atenderemos a través de nuestro WhatsApp 3164821802, línea en Bogotá 3077050, nacional al 018000113390 o en el siguiente enlace [Contáctanos | Liberty Seguros](#)

Cordialmente;

**ATENCIÓN AL CLIENTE**  
[www.libertyseguros.co](http://www.libertyseguros.co)  
Elaborado por CCF

Mi día de trabajo y horario pueden no ser los mismos que los tuyos. No te sientas obligado a responder fuera de tu horario laboral

Bogotá D.C., 09 de septiembre de 2024.

Señora:  
**ISABELLA CASTELLANOS GARCIA**  
Correo: [isacastellanos192@gmail.com](mailto:isacastellanos192@gmail.com)

**Referencia: Respuesta Derecho De Petición**  
**No. Radicación 00516990 / 133300516990**

Respetada Señora,

Nuestra Compañía se pronuncia en respuesta a la comunicación radicada por usted en días anteriores, donde solicita, bajo este mecanismo constitucional, las siguientes pretensiones:

No sucede lo mismo frente al punto iii del derecho de petición, pues aunque el accionado efectúa la trazabilidad del siniestro presentado el 15/05/2024 con No. 1081233, nada se dice frente a la "documentación sobre el proceso del vehículo de placas IYY262 incluyendo los peritajes que se hubieren efectuado, así como los pronunciamientos de Liberty Seguros frente al caso en concreto", tópico que también fue solicitado en el punto iii del derecho de petición.

**Respuesta:**

Gracias por ponerse en contacto con HDI Seguros Colombia S.A., antes Liberty Seguros S.A. Para nosotros es de gran importancia recibir y atender sus solicitudes, dándonos la posibilidad de mejorar nuestro servicio. En respuesta a su comunicación presentada en donde nos manifiesta su inconformidad respecto a la entrega de información de la atención de las reparaciones realizadas al automotor de placa IYY262, nos permitimos informarle que:

Lo primero es mencionar que para el 19/03/2024, usted hizo el reporte de un siniestro No.1081233, ocurrido el 17/03/2024. A continuación, se transcribe la declaración de hecho obtenida.

*"...DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS: Haciendo giro hacia la mano izquierda y con la direccional correspondiente encendida y habiendo verificado por el retrovisor que no venía nadie, se da la colisión con una moto que venía sin luces y a velocidad alta produciéndose la caída de esta y haciendo daño a las puertas del lado izquierdo guardabarros delantero y lámpara, sin lesiones personales para los ocupantes del vehículo ni para el conductor de la moto. El diagnóstico físico del motociclista fue dado por los paramédicos de las ambulancias que acudieron al sitio del accidente ..."*

Así las cosas, el vehículo de placa IYY262, ingresó a valoración, el 23/03/2024. Una vez el taller realizó las validaciones de los daños reportados, notificó de manera interna a nuestra Aseguradora; como consecuencia, se procedió con la autorización del siniestro el 23/03/2024.

En la autorización del siniestro, se hizo la solicitud de los repuestos necesarios, para la reparación del vehículo. Es de aclarar que la totalidad de los repuestos llegaron al taller 09/04/2024.

En este sentido, consideramos que la respuesta al **Derecho De Petición** dada al **ACCIONANTE** cumple con los requisitos establecidos por la Corte Constitucional en Sentencia T-332/15 y por lo tanto no existe vulneración del derecho fundamental impetrado por **ISABELLA CASTELLANOS GARCIA**, pues la respuesta no debe ser **FAVORABLE** al peticionario, pero si debe atender de fondo la solicitud de este.

Al respecto la Corte Constitucional, en referida sentencia manifiesta:

(...)

*c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.*

**d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.**

*“Por lo anterior, la efectividad del derecho fundamental de petición se deriva de una respuesta pronta, clara y completa por parte de la entidad a la que va dirigida. La falta de alguna de estas características se materializa en la vulneración de esta garantía constitucional.” (Subrayado ajeno al Texto).*

Se reitera al despacho que la respuesta debe atenderse de **FONDO más no de manera favorable al accionante**, pues la compañía resolvió punto a punto la solicitud hecha por la accionante. Por lo anterior no estamos vulnerando derecho fundamental alguno que genere que esta acción de tutela proceda en contra nuestra.

## II. IMPROCEDENCIA POR EL INCUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

### a. Requisito de subsidiariedad

De acuerdo con el Decreto 2591 de 1991, es evidente que la acción de tutela se instauró para lograr una acción eficaz encaminada al restablecimiento de un derecho fundamental, inalienable y de **NATURALEZA NO PATRIMONIAL**, cuando quiera que dichos derechos resulten amenazados o vulnerados por la acción u omisión de los particulares o de cualquier autoridad, situación que no se presenta en este caso.

Debemos ser enfáticos que la acción de tutela se instauró por el legislador para eventos en los cuales el afectado no dispusiera de otros medios de defensa judicial, salvo que exista un perjuicio irremediable, evento que **NO** ocurre en el caso en mención, sobre este punto se ha pronunciado la Honorable Corte Constitucional en sentencia T-1008 de 2012, donde se mencionó:

*“Esta Corporación estableció que, por regla general, la acción de tutela procede de manera subsidiaria y, por lo tanto, no constituye un medio alternativo o facultativo que permita complementar los mecanismos judiciales ordinarios establecidos por la ley. Adicionalmente, la Corte señaló que **no se puede abusar del amparo constitucional ni vaciar de competencia a la jurisdicción ordinaria, con el propósito de obtener un pronunciamiento más ágil y expedito**, toda vez que éste no ha sido consagrado para reemplazar los medios judiciales dispuestos por el Legislador para tales fines “*

Al respecto sobre este caso, es evidente que el accionante cuenta con mecanismos judiciales ordinarios que le permiten buscar un pronunciamiento de la autoridad judicial competente que solucione la controversia puesta en conocimiento de su despacho, mecanismos que son los **IDÓNEOS Y EFICACES** para ventilar los requerimientos aquí interpuestos, así mismo, con las declaraciones realizadas en el escrito de tutela así como con los documentos aportados **NO SE EVIDENCIA QUE NOS ENCONTREMOS ANTE LA INMINENCIA DE LA CAUSACIÓN DE UN PERJUICIO IRREMEDIABLE** para el accionante, motivo por el cual el mismo está en la obligación de acudir a la justicia ordinaria para que se resuelva sobre sus pretensiones, sobre este punto en sentencia T-030 de 2015 la Corte Constitucional estableció:

*“En este sentido, la jurisprudencia de la Corte ha sido enfática en la necesidad de que el juez de tutela someta los asuntos que llegan a su conocimiento a la estricta observancia del carácter subsidiario y residual de la acción. En este sentido, el carácter supletorio del mecanismo de tutela conduce a que solo tenga lugar cuando dentro de los diversos medios que pueda tener el actor no existe alguno que sea idóneo para proteger objetivamente el derecho que se alegue vulnerado o amenazado. Esta consideración se morigera con la opción de que a pesar de disponer de otro medio de defensa judicial idóneo para proteger su derecho, el peticionario puede acudir a la acción de tutela como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. De no hacerse así, esto es, actuando en desconocimiento del principio de subsidiariedad se procedería en contravía de la articulación del sistema jurídico, ya que la protección de los derechos fundamentales está en cabeza en primer lugar del juez ordinario”*

Adicionalmente, es importante mencionar que la **ACCION DE TUTELA** es de **carácter residual**, es decir, se debe acudir a ella cuando no existan otros medios de defensa, por lo que señalamos que, al existir **una posición legal debidamente sustentada en la que se pretenda el reconocimiento de una obligación de carácter patrimonial, el único mecanismo procedente sería el de acudir a la justicia ordinaria para que, por intermedio de un proceso determinado, y previo el debate y la práctica de las correspondientes pruebas, se dicte una sentencia declarando o no el derecho patrimonial pretendido.**

En todo caso, nos permitimos hacer énfasis que la acción de tutela es un mecanismo judicial que **busca exclusivamente la protección inmediata de los derechos fundamentales** con fundamento en lo dispuesto en la Constitución Política así como en las normas que regulan la materia y en la jurisprudencia constitucional, en virtud del principio de subsidiariedad de la acción de tutela, consideramos que el amparo aquí solicitado es improcedente puesto que persigue **la protección de derechos de rango patrimonial**, y para este fin existen mecanismos ordinarios de defensa judicial, por lo que no se puede acudir a la celeridad de la acción de tutela para buscar un pronunciamiento previo al que debe dar el juez ordinario pues con ello se está pretendiendo desdibujar todo el ordenamiento judicial existente en nuestro país, así mismo el actor pretende desconocer el trámite legal que se deba dar ante la justicia ordinaria para dirimir el conflicto planteado

### III. PETICION:

Con base en los argumentos expuestos, solicito respetuosamente se ARCHIVE Y DE POR TERMINADO el trámite incidental que, se adelanta ante este despacho por ISABELLA CASTELLANOS GARCIA contra HDI SEGUROS COLOMBIA S.A

### III. PRUEBAS

1. Certificado de Existencia y Representación Legal.
2. Certificado de Cámara de Comercio de Bogotá cambio de razón social
3. Copia de la respuesta del derecho de petición enviado.
4. Correo electrónico mediante el cual se envió

5. Copia de la respuesta del derecho de petición enviado 02 de septiembre de 2024
6. Correo electrónico mediante el cual se envió
7. Copia de la respuesta del derecho de petición enviado 09 de septiembre de 2024
8. Correo electrónico mediante el cual se envió

#### IV. NOTIFICACIONES

Las recibiré en la Calle 72 No. 10-07 Piso 7 de Bogotá, o al correo dispuesto para atender los requerimientos judiciales: [co-notificacionesjudiciales@libertycolombia.com](mailto:co-notificacionesjudiciales@libertycolombia.com)

Con todo respeto,



**MAURICIO ANDRÉS CLEVES CALDERON**

C.C 80.086.662 de Bogotá

Representante Legal

Liberty Seguros S.A

Proyectó DLC