

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL  
BOGOTÁ D.C.**



Bogotá DC., dieciséis (16) de diciembre de dos mil veintiuno (2.021).

**Acción de Tutela No. 11001 40 03 035 2021 01086 00**

Por ser procedente se admite la acción de tutela presentada por **MARISOL ZUCCINE MEZA MEJÍA** contra **SEGUROS BOLÍVAR S.A.**

En consecuencia, se ordena:

- 1.** Oficiar a la entidad accionada para que dentro del término de un (1) día contado a partir de la notificación del presente auto, se pronuncie respecto de los fundamentos de la demanda de tutela en su contra. A la respuesta deberá adjuntar la documentación pertinente. Adviértasele que ante la falta de respuesta oportuna se dictará sentencia de plano con base en los hechos de la demanda.
- 2.** Notifíquese a las partes del contenido de la presente providencia por el medio más expedito, anexando copia de la demanda.

Cúmplase,

**DEISY ELISABETH ZAMORA HURTADO  
JUEZA**

*Bjf*

Firmado Por:

Deisy Elizabeth Zamora Hurtado  
Juez

**Juzgado Municipal**  
**Civil 035**  
**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: **d4f075c71dfe2df38a317b6501dce266fe07cea7b6a8cf450e10d1e6e4cff8ea**

Documento generado en 16/12/2021 05:24:44 PM

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

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL  
BOGOTÁ D.C.**



Bogotá D.C., dieciocho (18) de enero de dos mil veintidós (2.022).

CLASE DE PROCESO	: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE	: MARISOL ZUZCINE MEZA MEJÍA
ACCIONADO	: SEGUROS BOLÍVAR S.A.
RADICACIÓN	: 2021 – 1086.

En ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, procede el Despacho a dictar sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia, como quiera que el trámite propio de la instancia se encuentra agotado, sin la presencia de causal que invalide lo actuado.

### **I. ANTECEDENTES**

La señora MARISOL ZUZCINE MEZA MEJÍA, en ejercicio del art. 86 de la C. P., presentó acción de tutela contra SEGUROS BOLÍVAR S.A., pretendiendo que se le ampare su derecho fundamental de petición, el cual afirma está siendo vulnerado por el ente accionado de acuerdo con los siguientes supuestos facticos:

1.1.- Que el día 19 de Julio de 2021, la accionante radicó en SEGUROS BOLÍVAR S. A., a través del correo [indemnizacionesvida@segurosbolivar.com](mailto:indemnizacionesvida@segurosbolivar.com) un derecho de petición realizando la reclamación de un seguro de vida, adquirido por su padre, el señor JOAQUÍN JAVIER MEZA ÁLVAREZ (Q.E.P.D.).

1.2.- Que el día 13 de septiembre de 2021, la aseguradora le contestó que el derecho de reclamación fue recibido bajo el número OIV-30.753 y que, a los pocos días, la contactó el asesor Cristian Solano de Seguros Bolívar para informarle que, para continuar el trámite debía descargar de la página web el formulario b117, diligenciarlo y anexar todos los documentos exigidos.

1.3.- Que el día 21 de septiembre de 2021, envió el mencionado formulario diligenciado, con todos los documentos exigidos al correo [indemnizacionesvida@segurosbolivar.com](mailto:indemnizacionesvida@segurosbolivar.com) y el 20 de octubre de 2021, recibió en su correo [grupo.juricont@gmail.com](mailto:grupo.juricont@gmail.com) un comunicado, donde le piden que debe descargar de la página de Seguros Bolívar S. A., otro formulario: el b121 y que anexara otros documentos.

1.4.- Esgrime que el 27 de octubre de 2021, envió el formulario b121 diligenciado y anexó los documentos que le pidieron al correo [indemnizacionesvida@segurosbolivar.com](mailto:indemnizacionesvida@segurosbolivar.com), y el mismo 27 de octubre, la aseguradora le contesta que ha sido recibida la correspondencia, tal y como se evidencia en el correo que aporta.

1.5.- Posteriormente y en vista que no le daban respuesta, el 17 de noviembre de 2021, siendo la 1.17 de la tarde, se comunicó al teléfono de Seguros Bolívar -3057341852- y la asesora que le atendió le dijo que efectivamente aparecían radicados los documentos con

fecha del 27 de octubre de 2021, que por tanto debía esperar un mes calendario, que para finales de noviembre le debían dar respuesta.

1.6.- Seguidamente, el día 15 de diciembre de 2021 se comunicó al teléfono 3232554038, para recibir información, el asesor que le atendió le informó que el caso OIV-30.753, se encontraba terminado, sin darle explicación de tal situación.

1.7.- Conforme a lo anteriormente expuesto el mismo día (15 de diciembre) radicó un derecho de petición al correo antes mencionado y me contestaron, que el radicado quedó con No.1-2470952724 y el día 16 de diciembre le dieron respuesta a la anterior petición, solicitándole que de nuevo que envíe la documental señalada en la comunicación del 20 de octubre, lo aduce ya había ocurrido según escrito radicado el día 27 de octubre de 2021.

1.8.- Esgrime que el 16 de diciembre de 2021, se comunicó telefónicamente con la aseguradora y la asesora que le atiende, le informa que no aparece la documentación solicitada en correo del 20 de octubre, motivo por el cual debe aportarla nuevamente, aspectos que configuran una violación a la prerrogativa constitucional invocada por lo que solicita se dé trámite de fondo a la reclamación del seguro de vida del cual aduce ser beneficiaria.

## **II. TRASLADOS Y CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA.**

Una vez admitida la acción de tutela mediante auto de fecha 16 de diciembre de 2021, se ordenó la notificación de la entidad accionada, a efectos de que ejerza su derecho de defensa sobre los hechos alegados.

### **2.1.- SEGUROS BOLÍVAR S.A.:**

Frente a la acción de tutela, el ente accionado adujo:

2.1.1.- Que efectivamente se recibió reclamación por el fallecimiento del señor Joaquín Javier Meza Álvarez el 13 de septiembre de 2021. Esta solicitud fue presentada por la señora Marisol Zuzcine Meza Mejía, sin embargo, al realizar el estudio a la información aportada se confirmó que esta se encontraba incompleta, motivo por el cual, mediante comunicación OIV-30753-1 del 20 de octubre de 2021 la Compañía de Seguros Bolívar S.A. solicitó al Banco Davivienda S.A. en calidad de Tomador y Beneficiario del Seguro de Vida Grupo Deudores complementar la información faltante para continuar con el estudio a la reclamación presentada.

2.1.2.- En lo relacionado a la falta de respuesta a la reclamación y al Derecho de Petición presentado, informa que luego de contar con la información completa y de realizar el estudio correspondiente a la reclamación presentada, mediante comunicación DNI-SV-DP-36793-1-2 -1-2475657934 del 20 de diciembre se informó respuesta al derecho de petición presentado

2.1.3.- La anterior situación configura un hecho superado, es decir, el supuesto motivo de vulneración se subsanó al contestar de

manera completa y de fondo las peticiones de los interesados, por lo que solicita se niegue el amparo deprecado.

### **III. CONSIDERACIONES**

#### **3.1. PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA:**

3.1.1.- El artículo 86 de la Constitución Política prevé que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe en su nombre, 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.

3.1.2.- La tutela tiene como dos de sus caracteres distintivos esenciales la subsidiariedad y la inmediatez; el primero por cuanto tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; el segundo puesto que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad, concreta y actual del derecho sujeto a violación o amenaza.

#### **3.2. DEL CASO EN CONCRETO.**

3.2.1.- Según los supuestos fácticos que soportan esta acción, la parte promotora del amparo solicita la protección del derecho fundamental de petición, vulnerado por la entidad accionada, al no emitir una respuesta frente al escrito presentado el día 19 de Julio de 2021.

3.2.2.- Con relación al derecho de petición invocado, se tiene que éste como prerrogativa constitucional involucra la posibilidad de acudir ante entidades públicas o particulares que presten un servicio público, pero también la de obtener un resultado, que se manifieste en una pronta resolución; aspecto que hace parte del núcleo esencial de este derecho fundamental, ya que sin la posibilidad de exigir una respuesta rápida y oportuna carecería de efectividad.

3.2.3.- Al respecto, también ha reiterado el Alto Tribunal Constitucional a través de sus Salas de revisión con respecto a la respuesta del derecho de petición, así:

*"La Corte Constitucional se ha pronunciado en numerosas oportunidades sobre el contenido y el alcance generales del derecho de petición, en virtud del cual toda persona puede presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, y obtener una pronta resolución. Según se ha precisado en la doctrina constitucional, esta garantía constitucional "consiste no sólo en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades sino a que éstas resuelvan de fondo, de manera clara y precisa la petición presentada".*

*"Es claro que lo que se persigue es que el derecho de la persona obtenga una respuesta de fondo, clara y precisa, dentro de un término razonable que le permita, igualmente, ejercer los*

*mecanismos ordinarios de defensa judicial, cuando no está de acuerdo con lo resuelto.”<sup>1</sup>*

3.2.4.- Ante el deber de las autoridades de responder las solicitudes presentadas por los ciudadanos, la Corte Constitucional ha sostenido que debe hacerse dentro del plazo establecido por la ley, resolviendo de fondo y claramente lo pedido<sup>2</sup>.

3.2.5.- En el *sub-judice* está demostrado acorde con la prueba documental allegada, que el día 19 de Julio de 2021, la accionante radicó petición ante SEGUROS BOLÍVAR S.A., en la que solicitó se dé trámite de fondo a la reclamación del seguro de vida del señor JOAQUÍN JAVIER MEZA ÁLVAREZ (Q.E.P.D.) del cual aduce ser beneficiaria.

3.2.6.- De igual forma observa este despacho que la entidad accionada dio respuesta a dicha solicitud el día 20 de diciembre de 2021, es decir, estando en curso la presente acción de tutela, comunicación que fue debidamente notificada a la parte accionante, en la dirección electrónica registrada para efectos de notificación, en donde resuelve cada uno de los cuestionamientos realizados y se le informa que una vez recibida la información correspondiente y luego de realizar el estudio integral a la información aportada, se le informó al Banco Davivienda S.A. en calidad de tomador y beneficiario del Seguro de Vida Grupo Deudores la aprobación del pago indemnizatorio correspondiente a las obligaciones No. 042\*\*\*\*6376 y No. 059\*\*\*\*6195 adquiridas por el señor JOAQUÍN JAVIER MEZA ÁLVAREZ con el Banco Davivienda. De igual forma destaca que el Seguro de Vida Grupo Deudores 45155 que ampara el crédito crediexpres Móvil No. 059\*\*\*\*6195 contaba con un bono familia el cual fue pagado directamente a la señora MARISOL ZUZCINE MEZA MEJÍA con orden de pago No. 81242021579898, valor transferido a la cuenta inscrita.

3.2.7.- De lo anterior se deduce que la parte accionante efectivamente recibió tal comunicación, en donde además se evidencia que resuelve cada uno de sus pedimentos, con lo que se constata que la respuesta resuelve de manera material los mismos, y se pronuncia sobre su caso en particular.

3.2.8.- Sobre este particular aspecto, se ha definido a nivel jurisprudencial que la carencia actual de objeto "***...se da cuando en el entretanto de la interposición de la demanda de tutela y el momento del fallo del juez de amparo, se repara la amenaza o vulneración del derecho cuya protección se ha solicitado.*** En dicho sentido, no es perentorio para los jueces de instancia, aunque sí para Corte en sede de Revisión<sup>3</sup>, incluir en la argumentación de su fallo el análisis sobre la vulneración de los derechos fundamentales planteada en la demanda. Sin embargo puede hacerlo, sobre todo si considera que la decisión debe incluir observaciones acerca de los hechos del caso estudiado, incluso para llamar la atención sobre la falta de conformidad constitucional de la situación que originó la

<sup>1</sup> Sentencia T- 134 de 2006, M.P Álvaro Tafur Gálvis.

<sup>2</sup> Sentencias T-170 del 24 de febrero de 2000 y T-1166 del 6 de noviembre de 2001, M.P. Alfredo Beltrán Sierra, T-250 del 9 de abril de 2002, M.P. Jaime Córdoba Triviño.

<sup>3</sup> Esto se debe a que la Corte Constitucional, como Juez de máxima jerarquía de la Jurisdicción Constitucional tiene el deber de determinar el alcance de los derechos fundamentales cuya protección se solicita.

*tutela, o para condenar su ocurrencia y advertir la inconveniencia de su repetición, so pena de las sanciones pertinentes, si así lo considera. De otro lado, lo que sí resulta ineludible en estos casos, es que la providencia judicial incluya la demostración de la reparación del derecho antes del momento del fallo. Esto es, que se demuestre el hecho superado.*"<sup>4</sup> (Negrita fuera de texto)

3.2.9.- Bajo este orden de presupuestos, siguiendo los lineamientos trazados por la jurisprudencia y en consonancia con las manifestaciones realizadas por la entidad accionada, las cuales se entienden efectuadas bajo la gravedad de juramento, se colige que la situación de hecho que causaba la supuesta amenaza al derecho fundamental incoado por la accionante ha desaparecido, por ende, la acción de tutela pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial, motivo por el cual se negará el amparo constitucional solicitado, ante la existencia de un hecho superado.

#### **V. DECISIÓN:**

En mérito de lo expuesto el **JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL de BOGOTÁ D. C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley;

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Negar la acción de tutela instaurada por la señora MARISOL ZUCCINE MEZA MEJÍA, por lo expuesto en la parte motiva de la presente sentencia.

**SEGUNDO:** ORDENAR la notificación de lo aquí resuelto a las partes por el medio más expedito y eficaz de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del decreto 2591 de 1991.

**TERCERO:** En caso de no ser impugnada, por secretaría, remítase esta providencia a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, al tenor de lo dispuesto en el Inc. 2 del Art. 31 del Decreto 2591/91.

**Notifíquese y cúmplase.**

**DEISY ELISABETH ZAMORA HURTADO**  
**JUEZA**

*Bjf*

---

<sup>4</sup> Corte Constitucional, sentencia T-170/09.

**Firmado Por:**

**Deisy Elizabeth Zamora Hurtado**

**Juez**

**Juzgado Municipal**

**Civil 035**

**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: **b513e5b6d0a4835f045ad16cadcbf3dd0dabe43dd9f25ebe52af42e122220aab**

Documento generado en 18/01/2022 01:35:57 PM

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