

REPUBLICA DE COLOMBIA



**JUZGADO DÉCIMO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS  
TUTELA DE PRIMERA INSTANCIA  
Rad. 76001-58-03-010-2023-00119-00**

**SENTENCIA No. T- 120**

Santiago de Cali, treinta y uno (31) de mayo de dos mil veintitrés (2023)

Procede el despacho a dictar sentencia de primera instancia dentro de la acción de tutela instaurada por el señor PEDRO WILSON ORTIZ PRADO, identificado con cédula de ciudadanía 87.432.425, en contra de SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A., donde pide la protección del derecho fundamental de petición.

**ANTECEDENTES**

Mediante solicitud de amparo el señor PEDRO WILSON ORTIZ PRADO, pretende que se proteja el derecho fundamental de petición, el cual considera le está siendo vulnerado, ya que SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A., no ha dado respuesta a la petición radicada el nueve (09) de marzo de dos mil veintitrés (2023).

Para sustentar su solicitud, en síntesis, expone los siguientes hechos relevantes:

*“...1. En fecha 10 de Septiembre se adquirió el vehículo Kia Rio de placas LKY310, con póliza 1050001. 2. En el día 16 de noviembre de 2022 se presentó siniestro al vehículo de placas LKY310, pasando esto me dirijo a la aseguradora para notificar dicho siniestro. 3. El día 09 de marzo de 2023, presenté solicitud a la aseguradora SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A., en la cual solicitaba que si había adelantado los trámites ante el BANCO DE BOGOTA, en lo relacionado al levantamiento de Prenda, para continuar con el trámite, el día 10 de marzo hice el respectivo envío por Servientrega de los documentos en físico, llegando estos el día 11 de marzo a la oficina; pero nunca se me devolvieron estos a pesar de que SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A., argumentaba que los documentos no eran los originales. El día 14 de marzo la Aseguradora me consulto acerca de los documentos, y le respondí que yo no había recibido información alguna de la aseguradora, ya que esta según supe envió los documentos a una dirección extraña, conociendo mi dirección. En días posteriores me comuniqué con la aseguradora sin obtener respuesta de fondo, debido a la negligencia que manejan en la Aseguradora. 4. Posteriormente al día 14 de Marzo del 2023, la Aseguradora quedo en devolverme los documentos; cuando le manifesté que se revisara el código QR para verificar la veracidad de los documentos, se me hizo la respectiva devolución colocando la dirección incorrecta y por ende la Oficina de Correo de Servientrega, al no encontrar la dirección ya que esta estaba equivocada; hizo la respectiva devolución de los documentos a la oficina en Bogotá, por esta negligencia por parte de la empresa Asiste-Mas, el Banco de Bogotá me solicito el Pago de siete (7), desde Noviembre de 2022 hasta Mayo de 2023, hecho este que es atribuible a la negligencia de la Aseguradora SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR representadas por la empresa ASISTEMAS. 5. Que me comuniqué en reiteradas oportunidades con la Aseguradora SEGUROS BOLIVAR representada por la Empresa ASISTE-MAS; y el día 24 de Abril después de tantas comunicaciones, envié documento a la Defensoría del Consumidor*

Accionante: PEDRO WILSON ORTIZ PRADO

Accionados: SEGUROS BOLIVAR S.A.

RAD.: 760014303-010-2023-00119-00

Financiero; ya que no se me daba respuesta a los derechos de petición. El día 12 de Mayo, recibí respuesta por parte de la defensoría del Consumidor Financiero, en el siguiente sentido: "Que se presentó la documentación requerida para iniciar los trámites pertinentes, SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR presento solicitud de Levantamiento de Prenda ante el BANCO DE BOGOTA al Departamento de Cartera y /o Seguros con póliza No. 150.....01, el reclamo que tiene como Radicado No. 15050065362". Pero hasta la fecha en BANCO DE BOGOTA, me sigue Cobrando las siete (7) Cuotas que ellos consideran se deben de la Prenda del Vehículo, lo cual no tengo que pagar siendo la Obligación de la Aseguradora. 6. Que el día 17 de Mayo la Aseguradora SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR representados por la Empresa ASISTE MAS, me enviar un correo electrónico en donde se me dice: "De acuerdo a conversación telefónica, nos permitimos informar que es necesario adjuntar la carta de Saldo de la deuda emitida por la entidad financiera con el fin de reportarla a la Aseguradora y que de esta manera puedan evidenciar el valor del desembolso a dicha entidad, este es el mismo documento solicitado desde el pasado 25 de abril del presente año..."

### COMPETENCIA

De conformidad con lo dispuesto en el Art 86 de la Constitución Política de Colombia y el Art 37 del Capítulo segundo del Decreto 2591 de 1991 este Despacho es competente para asumir el trámite en primera instancia de la presente acción de tutela.

### TRÁMITE

La presente acción correspondió a este Juzgado por reparto, el cual al observar la concurrencia de los requisitos mínimos exigidos en el Decreto 2591 de 1991, procedió mediante auto admisorio ordenar la notificación a SEGUROS BOLIVAR S.A. y se vinculó a BANCO DE BOGOTÁ Y ASISTE - MAS, para que manifestara lo que a bien tuviera sobre los hechos edificadores de la acción de tutela, concediéndole dos días para ello, y emitiendo los oficios pertinentes, mismos que fueron notificados tal como consta en los folios precedente a este fallo.

### RESPUESTA ACCIONADO

SEGUROS BOLIVAR S.A., contestó lo siguiente: "Para empezar, es importante señalar que de la simple revisión del material probatorio aportado a la acción constitucional de la referencia, se encuentra que el accionante se limitó a exponer los hechos, sin soportar las aseveraciones que allí manifestó, esto lo podemos corroborar en el material probatorio aportado, ya que no existe prueba siquiera sumaria que acredite que el señor PEDRO WILSON ORTIZ PRADO haya radicado una petición el día 09 de marzo de 2023 a través de su correo electrónico, dirigido a los correos autorizados por SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S.A. para tal fin. De esta manera, aún cuando es evidente la absoluta imprecisión en que incurrió el extremo activo respecto de los hechos que fundamentan el trámite y el material probatorio que acredita su veracidad, demostrando la buena fe que nos caracteriza, lo invitamos a que nos radique su petición a través del correo electrónico: [servicioalcliente@segurosbolivar.com](mailto:servicioalcliente@segurosbolivar.com) y/o al correo [sandra.acosta@segurosbolivar.com](mailto:sandra.acosta@segurosbolivar.com) y procederemos a dar contestación del asunto de manera clara, de fondo y oportuna de acuerdo a la información que reposa en los archivos internos de la Compañía, en los términos que establece la ley para tal efecto. En ese orden de ideas, Seguros Comerciales Bolívar S.A. absolverá integralmente la petición que presentará el señor PEDRO WILSON ORTIZ PRADO por lo que no hay vulneración del derecho de petición objeto de la presente acción de tutela. La acción de tutela como mecanismo preferente y sumario, busca el restablecimiento del derecho fundamental conculcado o que se conjure una amenaza inminente. En el presente caso, como obra en los anexos adjuntos como lo hemos manifestado la aseguradora procedió a dar cumplimiento a lo de su competencia que era dar respuesta al accionante, respecto de la petición presentada. Por lo anterior, valga la

Accionante: PEDRO WILSON ORTIZ PRADO

Accionados: SEGUROS BOLIVAR S.A.

RAD.: 760014303-010-2023-00119-00

*pena recordar su señoría y como ya lo hemos venido señalando a lo largo de la presente contestación la acción de tutela, conforme al artículo 86 de la Constitución Nacional, es un mecanismo preferente y sumario cuya finalidad única es la protección de los derechos constitucionales fundamentales, porque los derechos que no se comprenden dentro de esta categoría serán objeto de la protección de acciones y mecanismos diferentes a la tutela. Para que la acción de tutela resulte procedente, el afectado no debe disponer de otro medio de defensa judicial. Si existen otros medios de defensa, como en el presente caso, la acción de tutela debe ser improcedente..."*

La empresa ASISTE MAS indicó lo siguiente: "(...) 4. Evidenciamos que la señora Bellaneda de Jesus Cortes Prado a la fecha no ha aportado el documento original emitido por la financiera donde conste el levantamiento del gravamen que recae sobre el vehículo identificado con las placas LKY310 5. La documentación a la fecha se encuentra incompleta, según lo exigido en la normatividad vigente, dado esto, no es posible realizar le gestión del trámite de tránsito ante la secretaria de tránsito de Cali. Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto para poder dar continuidad al proceso de radicación del trámite de tránsito ante la secretaria de tránsito de Cali, se hace necesaria la entrega del documento faltante (Carta Levantamiento de gravamen), por parte del propietario del vehículo, la señora Bellanede de Jesus Cortes Prado, sin el cumplimiento de este requisito no es posible culminar con el traspaso y levantamiento de gravamen del vehículo LKY310..."

### **PRUEBAS QUE OBRAN EN EL PROCESO**

Se allegaron al expediente dentro del trámite procesal, entre otras, las siguientes pruebas relevantes:

- ✓ Libelo de la acción de tutela.
- ✓ Contestación de la entidades accionadas.

### **PROBLEMA JURÍDICO**

Se puede concretar en la siguiente pregunta:

¿Es viable tutelar el derecho de petición pretendido, toda vez que la parte accionada no ha dado respuesta clara y de fondo al derecho de petición presentado por la parte accionante?

### **CONSIDERACIONES**

1.- Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo para que se amparen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución o la Ley (Art. 8° de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, Arts. 2° y 8° Convención Americana de los Derechos Humanos.). El art. 86 de la Constitución Política consagra la acción de tutela como un mecanismo judicial rápido y eficaz para garantizar los derechos fundamentales consagrados en la Carta Política cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares en los casos determinados en la ley, la protección consistirá en una orden para que aquel respecto del cual se solicita la tutela actúe o se abstenga de hacerlo. Los decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992 desarrollan el art. 86 de la Constitución; la acción de tutela sólo procede cuando el agraviado no dispone de otro medio de defensa judicial, es eminentemente subsidiaria y sólo admisible en ausencia de otros medios de defensa, excepcionalmente se autoriza como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

En el presente caso corresponde al Despacho determinar si en efecto al accionante se le quebrantó el derecho fundamental de petición o demás derechos que sean conexos.

Accionante: PEDRO WILSON ORTIZ PRADO

Accionados: SEGUROS BOLIVAR S.A.

RAD.: 760014303-010-2023-00119-00

Para determinar sobre la procedencia de la acción de tutela en búsqueda de protección del derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional de 1991, según el cual, toda persona tiene derecho a recibir pronta resolución a las peticiones que formule a las autoridades, ya en interés general o particular.

Al respecto la H. Corte Constitucional respecto de la importancia del derecho de petición como derecho fundamental, ha reglado su procedencia y efectividad, en este sentido:

*“El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares; el silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición; el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa; la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder y ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado”.*<sup>1</sup> (Subrayado nuestro).

Sobre el mismo tema, en relación a la calidad de respuesta que se debe brindar al peticionario, la corte ha dicho:

*“...el derecho fundamental de petición consiste no sólo en la facultad de la persona de formular una petición respetuosa ante las autoridades, sino también en el derecho a recibir de ellas una respuesta rápida y de fondo. Por consiguiente, “[l]a 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.”*<sup>2</sup>

*“Es deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, sin que ello quiera decir que la respuesta deba ser favorable, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas o abstractas, como quiera que condenan al peticionario a una situación de incertidumbre, por cuanto éste no logra aclarar sus inquietudes, especialmente si se considera que en muchos eventos, de esa respuesta depende el ejercicio de otros derechos subjetivos. Ha señalado igualmente la jurisprudencia, que la respuesta emitida en el marco de un derecho de petición debe ser dada a conocer efectivamente al peticionario, quien es el directo interesado en saber sobre la explicación brindada y en los efectos de la misma.”*<sup>3</sup>(Subrayado nuestro.)

También en reiteradas ocasiones la H. Corte Constitucional se ha pronunciado acerca del hecho superado, entendido éste como el evento en el cual han desaparecido los supuestos de hecho que motivaron la presentación de la acción de tutela.

*“La carencia actual de objeto por hecho superado se da cuando entre el momento de la interposición de la acción de tutela y el momento del fallo se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo, razón por la cual cualquier orden judicial*

---

<sup>1</sup> Sentencia T-511 de 2010

<sup>2</sup> Sentencia T-400 de 2008. M.P. Dr. Manuel José Cepeda Espinosa

<sup>3</sup> Sentencia T-369 de 2013 M.P. Alberto Rojas Ríos.

Accionante: PEDRO WILSON ORTIZ PRADO

Accionados: SEGUROS BOLIVAR S.A.

RAD.: 760014303-010-2023-00119-00

*en tal sentido se torna innecesaria. En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna. Respecto a la carencia actual de objeto por hecho superado, la Corte ha indicado que el propósito de la acción de tutela se limita a la protección inmediata y actual de los derechos fundamentales, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente consagrados en la ley. Sin embargo, cuando la situación de hecho que origina la supuesta amenaza o vulneración del derecho desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde su razón de ser, pues en estas condiciones no existiría una orden que impartir. Por otro lado, la carencia actual de objeto por daño consumado se presenta cuando la vulneración o amenaza del derecho fundamental ha producido el perjuicio que se pretendía evitar con la acción de tutela, de modo tal que ya no es posible hacer cesar la violación o impedir que se concrete el peligro, y lo único que procede es el resarcimiento del daño causado por la vulneración del derecho fundamental.”<sup>4</sup>*

## EL CASO CONCRETO

En el presente caso se tiene el señor PEDRO WILSON ORTIZ PRADO, solicita el amparo constitucional, porque considera que SEGUROS BOLIVAR S.A., le está trasgrediendo su derecho fundamental de petición, toda vez que no se le había dado contestación a la petición radicada el nueve (09) de marzo de dos mil veintitrés (2023).

En primera medida es necesario establecer la procedencia de la acción constitucional examinando si se presenta una vulneración al derecho fundamental de petición, por lo que observa el Despacho que de conformidad a lo expuesto por la Corte Constitucional, se establecen ciertos parámetros con los que se podría entrar a determinar si se presenta vulneración al derecho deprecado, para lo cual se debe tener en cuenta que las respuestas a la petición deben ser claras, precisas y de fondo; así las cosas se observa que la entidad accionada, contestó la petición elevada por el accionante y allega prueba de ello.

Ahora bien, revisada la solicitud enmarcada en el derecho de petición y en lo pertinente a este amparo se puede extraer que lo requerido por el accionante es *“Buena tarde Cordial saludo; Me dirijo a ustedes para dar continuidad al proceso, enviando lo solicitado He solicitado la carta de levantamiento, pero por enterado de ustedes saben que eso es un proceso interno, y siempre y cuando ustedes no queden al día con el Banco no se procede a hacerse entrega de dicho documento. Agradezco de manera oportuna se pueda continuar con el tramite y ustedes entre las partes llegar al acuerdo para el levantamiento...”*

Lo cual la entidad accionada, ASISTEMAS procedió a contestar indicando *“... Nos permitimos informar que de la placa en asunto se encuentran pendientes todos los documentos ya que los recibimos en fisico pero con firma en copia, por lo cual enviamos el listado de documentos que deben enviar en fisico original. Contrato de transferencia autenticado en notaria. (adjunto) Contrato de mandato, autenticado en notaria (adjunto) Formulario de traspaso FUN. (adjunto) Huella en todos los documentos. Formulario autorización pago por trasferencia. (adjunto) Autorización de descuento. (adjunto) Copia de la cédula. Copia de la tarjeta de propiedad o en su defecto, denuncia por pérdida de la misma / declaración juramentada en caso de no tener las dos anteriores. Copia pago de impuesto 2022. Certificado bancario. Carta de levantamiento de levantamiento de prenda en original. Cámara de comercio de la financiera vigente. Paz y salvo o saldo de la deuda. Todos los documentos deben llegar en fisico original. Quedamos atentos a cualquier inquietud... Le informamos que se realizo nueva validación de la documentación sin embargo se identifica los documentos llegaron en copia, por lo cual e informamos no es posible adelantar el proceso sin documentación en fisico. Agradecemos nos indique si nos podemos contactar por algun medio para aclarar el proceso a seguir, por favor tener*

---

<sup>4</sup> Sentencia T- 358 de 2014 M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

Accionante: PEDRO WILSON ORTIZ PRADO

Accionados: SEGUROS BOLIVAR S.A.

RAD.: 760014303-010-2023-00119-00

presente que Asiste Mas realizara toda la gestion ante le transito pero la gesiton de la prenda va a cargo directamente del propietario.”

Sentado lo anterior, resulta claro para el Despacho que la respuesta emitida por la entidad accionada, cumple con los requisitos establecidos por la Corte Constitucional frente a la respuesta del derecho de petición deprecado, por cuanto la respuesta es de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado, toda vez que se informa los pormenores del asunto y remite la documentación requerida.

Por lo mencionado, se tiene que en el presente caso se configura la carencia actual de objeto, ya que el ente accionado procedió a emitir respuesta a la Petición formulada por la parte accionante, en consecuencia, habrá de negarse la tutela solicitada por haberse superado el hecho que la producía.

Cabe aclararle al accionante que, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Corte Constitucional, la respuesta no implica la aceptación o respuesta favorable de lo solicitado, pues como ya se dijo basta con que sea congruente a la petición y así se procedió en el presente caso.

Finalmente, frente a las demás pretensiones relacionadas por la accionante en las que indica “Seguros Bolívar asuma su responsabilidad y haga el respectivo pago al Banco de Bogotá. • Ordenar al Juez de Tutela ordene en su fallo que la deuda que existe en el Banco de Bogotá por el vehículo Kia. Sea asumida por la Aseguradora Seguros Bolívar, debido a la Negligencia de esta a pesar de que se le envió comunicaciones escritas y llamadas telefónicas para que se dirigieran al Banco de Bogotá y solicitarle el Levantamiento de la Prenda”, dicha solicitud no quebranta derechos considerados fundamentales, por lo que no es el mecanismo idóneo para su protección la acción de tutela.

Aunado a lo anterior, tampoco se observa que con el actuar de la accionada se pueda ocasionar un perjuicio irremediable al actor, por cuanto la afectación es netamente económica y el accionante puede acudir a los medios judiciales idóneos y eficaces. En tal sentido, el señor PEDRO WILSON ORTIZ PRADO no podía prescindir del mecanismo ordinario para la resolución de su conflicto, pues ello comportaría la desnaturalización de la acción de tutela como un mecanismo subsidiario y lo convertiría en principal.

**Por lo expuesto, el JUZGADO DECIMO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCION DE SENTENCIAS DE SANTIAGO DE CALI, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución,**

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO: PRIMERO: NEGAR** la presente acción de tutela instaurada por PEDRO WILSON ORTIZ PRADO, identificado con cédula de ciudadanía 87.432.425, en contra de SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A., en lo concerniente al derecho fundamental de petición, por carencia actual de objeto al superarse el hecho que la producía y de conformidad a lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** a las partes y vinculados del fallo de esta tutela por el medio más expedito.

**TERCERO:** Si este fallo no fuere impugnado, POR SECRETARÍA **ENVIAR** el expediente al día siguiente a la Honorable Corte Constitucional par a su eventual revisión. (Artículos 31 y 33 del Decreto 2591 de 1991).

Accionante: PEDRO WILSON ORTIZ PRADO  
Accionados: SEGUROS BOLIVAR S.A.  
RAD.: 760014303-010-2023-00119-00

**CUARTO:** Una vez regrese el expediente de la posible revisión constitucional que pueda realizar nuestra Honorable Corte Constitucional, se dispone que por Secretaría proceda con su ARCHIVO.

NOTIFÍQUESE, COMÚNIQUESE Y CÚMPLASE

  
**CARLOS JULIO RESTREPO GUEVARA**  
JUEZ

Rad. 010-2023-00119-00