

República de Colombia  
Rama Judicial del Poder Público



**JUZGADO 33 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y CUMPETENCIA MÚLTIPLE  
LOCALIDAD DE CHAPINERO**

Bogotá, D.C., diecinueve (19) de octubre de dos mil veintiuno (2021)

**ACCIÓN DE TUTELA** No. 11001-41-89-033-2021-00220-00

**Accionante:** MARIA DEL PILAR RODRIGUEZ PARIS  
**Accionado:** SERLEFIN S.A.  
**Asunto:** Sentencia de Primera Instancia.

**ASUNTO A RESOLVER**

Procede el Despacho a resolver la ACCIÓN DE TUTELA de la referencia presentada por MARIA DEL PILAR RODRIGUEZ PARIS, en la que se acusa la vulneración del derecho fundamental de petición.

**1. ANTECEDENTES**

**1.1. Hechos.**

-Manifestó la accionante que radicó derecho de petición el 04 de junio de 2021 ante la entidad accionada, solicitando la devolución de un dinero que con ocasión de un error en la transacción generó un pago de más.

-Agregó que el 14 de septiembre de 2021 radicó escrito de derecho de petición con ocasión de reiterar el que presentó anteriormente, sin obtener respuesta a la fecha.

-En consecuencia, pretende se ordene a la entidad SERLEFIN S.A., decida de fondo su solicitud de devolución de dinero.

## **1.2. Trámite Procesal.**

Correspondiéndole por reparto a este Juzgado conocer de la acción de tutela, mediante auto de fecha 11 de octubre de 2021 se admitió la tutela, ordenándose oficiar a la entidad accionada, para que se pronunciara sobre cada uno de los hechos y derechos que dieron origen a la presente acción constitucional.

-El señor EDUARDO TALERO CORREA, en calidad de Representante Legal de la firma **SERLEFIN S.A.**, aclaró en primer lugar que esa compañía obra como agente externo de ENEL CODENSA S.A. E.S.P. (en adelante el cliente), sujeta a sus decisiones, con funciones de cobro de cartera, donde la empresa le asignó la cuenta Nro. 638493 de titularidad de la accionante para realizar la gestión de cobranza sobre la información obrante en los archivos sistemáticos y documentales de dicha entidad.

Frente a las solicitudes efectuadas por la accionante indicó que, brindo respuesta clara, concreta y de fondo a la petición impetrada, la cual fue comunicada el 05 de octubre de 2021 a través del correo electrónico [pillarrodiguez744@gmail.com](mailto:pillarrodiguez744@gmail.com), aportado por la tutelante, en dicha comunicación le informó que la devolución y posterior abono a la cuenta de energía Nro. 638493 de la suma de \$670.000 consignada de manera errónea por la accionante, será reflejada en el siguiente corte de facturación.

Finalmente, con fundamento en la Constitución Política, Ley 1266 de 2008, Decreto 2591 de 1991 y demás normas concordantes, solicita denegar el amparo solicitud, toda vez que no hay amenaza no hay violación actual del derecho fundamental de petición.

## **2. CONSIDERACIONES**

La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades, y no se cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

Por esta razón, la finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que se configure la amenaza que sobre él se cierne.

### **A. Problema Jurídico**

Corresponde a este Despacho decidir si la entidad SERLEFIN S.A., con su actuación u omisión vulnera el derecho fundamental de petición de la accionante MARIA DEL PILAR RODRIGUEZ PARIS, en virtud de la solicitud que elevó el 04 de junio de 2021 y reiteró el 14 de septiembre de 2021, contentiva de devolución de dinero por doble transferencia.

### **B. La acción de tutela y su procedencia**

*Legitimación activa.* La Constitución Política en su artículo 86 consagra la posibilidad de que cualquier persona que acuda a la acción de tutela como mecanismo de defensa para reclamar la protección inmediata de sus derechos fundamentales. En el caso concreto, la peticionaria MARIA DEL PILAR RODRIGUEZ PARIS, aduce violación al derecho fundamental de petición, razón por la cual, en encuentra legitimada para presentar la acción.

*Legitimación pasiva.* La Compañía SERLEFIN S.A., con fundamento en lo dispuesto en el numeral 4° del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, está legitimada como parte pasiva en el presente asunto, en la medida que se le atribuye la violación de los derechos en discusión.

### **C. El derecho fundamental de petición.**

La H. Corte Constitucional, respecto de la garantía fundamental en comento ha sostenido que:

“...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: (ii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; (iii) la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; (iv) la respuesta debe pronunciarse dentro de un

plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; (v) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; (vi) este derecho por regla general se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares; (vii) el silencio administrativo 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; (viii) el derecho de petición también es aplicable a la vía gubernativa; (ix) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder, y (x) ante la presencia de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado (...) cabe destacar que el derecho de petición exige, por parte de las autoridades competentes una decisión de fondo a lo requerido por el ciudadano, lo cual implica la prohibición de respuestas evasivas o abstractas, sin querer decir con ello que la respuesta deba ser favorable. La respuesta de fondo implica un estudio sustentado del requerimiento del peticionario, acorde con las competencias de la autoridad frente a la que ha sido presentada la petición...”<sup>1</sup>

No obstante, frente al término de contestación del escrito de petición ha de tenerse en cuenta la ampliación de dichos términos ante la coyuntura que registra el país por la emergencia sanitaria, económica, social y ecológica suscitada por el virus COVID-19 conforme a lo dispuesto en el Decreto Nacional 491 del 28 de marzo de 2020 de la siguiente manera:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción. 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 el presente artículo 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 en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

---

<sup>1</sup> Corte Constitucional Sentencia T068/9

En relación al derecho de petición que exige la accionante sea protegido con apoyo en lo dispuesto por el artículo 23 constitucional, vale la pena aclarar que de conformidad con el texto literal de dicha disposición: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

En dicho aspecto, se tiene que la Corte Constitucional, en reiterada jurisprudencia ha ilustrado sobre las características que posee el derecho de petición a saber:

“a. Su protección podía ser solicitada mediante acción de tutela, cuando existan actos u omisiones de la autoridad que obstruyan el ejercicio del derecho o no resuelvan oportunamente sobre lo solicitado; b. No se entiende conculcado el derecho de petición cuando la autoridad responde al peticionario, aunque la respuesta sea negativa; c. El derecho a obtener una pronta resolución hace parte del núcleo esencial del derecho de petición y de aquel depende la efectividad de este último, y d. El legislador al regular el derecho fundamental de petición no puede afectar el núcleo esencial del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta, ni la exigencia de pronta resolución”.<sup>2</sup>

Igualmente, la Corte Constitucional ha señalado que además de los requisitos atrás vistos, la respuesta debe ponerse en conocimiento del peticionario.

#### **D. La figura jurídica del hecho superado.**

La Corte Constitucional en múltiples providencias ha señalado que pueden presentarse situaciones en las cuales los supuestos de hecho que daban lugar a la eventual amenaza de violación o desconocimiento de derechos constitucionales fundamentales cesan, desaparecen o se superan, dejando de existir el objeto jurídico respecto del cual la autoridad judicial, en sede constitucional, debía adoptar una decisión.

Dicho fenómeno, denominado “carencia actual de objeto”, se configura en los siguientes eventos (Sentencia T-543 de 2017):

- (i) **hecho superado**, se presenta cuando se satisfacen por completo las pretensiones del accionante a partir de la conducta desplegada por el agente transgresor;

---

<sup>2</sup> Ver Sentencia T-464 de 1992

- (ii) **daño consumado**, se da en aquellas situaciones en las que se afectan de manera definitiva los derechos fundamentales antes de que el juez de tutela logre pronunciarse sobre la petición de amparo; o
- (iii) **situación sobreviniente**, comprende los eventos en los que la vulneración de los derechos fundamentales cesó por causas diferentes a las anteriores, como cuando el resultado no tiene origen en el obrar de la entidad accionada, porque un tercero o el accionante satisficieron la pretensión objeto de la tutela, o porque el actor perdió el interés, entre otros supuestos.

En relación a la actitud que deben adoptar los jueces de tutela cuando se presenta alguno de los anteriores supuestos, se ha indicado que si se está ante un daño consumado, *“en estos casos resulta perentorio que el juez de amparo, tanto de instancia como en sede de Revisión, se pronuncie sobre la vulneración de los derechos invocados en la demanda, y sobre el alcance de los mismos”*<sup>3</sup>; mientras que si se trata de un hecho superado lo cual también puede predicarse en relación con una situación sobreviniente- *“no es perentorio para los jueces de instancia (...)incluir en la argumentación de su fallo el análisis sobre la vulneración de los derechos fundamentales planteada en la demanda”*<sup>4</sup>

Es importante diferenciar en qué momento se superaron las circunstancias que dieron fundamento a la presentación de una acción de tutela, pues dependiendo de ello pueden ser diferentes los efectos del fallo.

Si tiene lugar (i) antes de iniciado el proceso de tutela o en el transcurso del mismo, no es posible exigir de los jueces de instancia actuación diferente a declarar la carencia actual de objeto y, por tanto, habrá de confirmarse el fallo; mientras que si se da (ii) cuando se encuentra en curso el trámite de revisión ante la Corte Constitucional, y de advertirse que se ha debido conceder el amparo invocado, se hace necesario revocar las sentencias de instancia y otorgar la protección solicitada, incluso así no se vaya a proferir orden alguna. (Sentencia T-423 de 2017)

Esto significa que la acción de tutela pretende evitar la vulneración de derechos fundamentales y su eficacia está atada a la posibilidad de que el juez constitucional profiera órdenes que conduzcan a evitar la vulneración inminente o irreparable de los derechos fundamentales. Al desaparecer el hecho que

---

<sup>3</sup> Sentencia T-170 de 2009

<sup>4</sup> Ibid.

presuntamente conculca los derechos de un ciudadano carece de sentido que el juez constitucional profiera órdenes que no conducen a la protección de los derechos de los ciudadanos. Así, cuando el hecho vulnerador desaparece se extingue el objeto actual del pronunciamiento, haciendo inocuo un fallo de fondo del juez constitucional.

#### **E. Caso concreto.**

En el presente caso, la señora MARIA DEL PILAR RODRIGUEZ PARIS, radicó derecho de petición el 04 de julio de 2021 ante la entidad SERLEFIN S.A., mediante el cual, solicitó la devolución de dinero que por error en la transacción se generó de más, pedimento que reiteró el 14 de septiembre de 2021 ante el silencio de la pasiva.

Analizada la respuesta emitida por La Compañía SERLEFIN S.A., se debe establecer que la petición en efecto se asistió haberla recibido aquella entidad, quien enteró al Despacho de haber procedió dentro del trámite de tutela, a dar respuesta a la accionante. Lo anterior conforme a los soportes que arrimó como probanzas de la actividad que dijo desplegó, se considera que con la comunicación del día 05 de octubre de 2021 se resuelve el fondo de la petición incoada, máxime cuando la envió al correo electrónico [pillarodriguez744@gmail.com](mailto:pillarodriguez744@gmail.com) indicado por la tutelante.



Bogotá D.C., 05 de octubre de 2021

Calle 32 A No. 19-13, Bogotá  
PBX: 606 80 80  
E-mail: [serlefin@serlefin.com](mailto:serlefin@serlefin.com)

Señor(a):  
**MARIA DEL PILAR RODRÍGUEZ PARIS**

Correo electrónico. [pilarrodriguez744@gmail.com](mailto:pilarrodriguez744@gmail.com)

**Asunto: Respuesta solicitud – Derecho de petición Cuenta No. 638493**

Cordial saludo,

En atención a la petición remitida por usted, de manera atenta nos permitimos informar lo siguiente:

Teniendo en cuenta lo informado en su solicitud donde nos indica que se encuentra pendiente la devolución y posterior abono a la cuenta de energía 638493 de la suma de \$670.000 pesos a causa de una consignación errada, al respecto le confirmamos que hemos procedido con la debida instrucción para que sea aplicado el valor mencionado a su obligación, ajuste que se verá reflejado a partir de su siguiente corte de facturación.

Le ofrecemos disculpas por la situación presentada y le agradecemos su información al respecto. Somos un equipo comprometido y siempre tratamos de brindar la mejor experiencia a nuestros clientes, usuarios y demás partes interesadas, a través de una correcta prestación de nuestros servicios. Gracias a su aportación, nuestra empresa puede implementar las acciones de mejora necesarias, para así evitar que este tipo de escenarios vuelvan a ocurrir en el futuro.

Esperamos de esta manera haber aclarado sus inquietudes, y le reiteramos nuestra disposición para atender cualquier duda adicional o alguna aclaración que pueda surgir de su parte

Cordialmente,

**KRISTIAN ANDREY OCHOA UYASABA**  
UDN SERLEFIN - CODENSA  
SERLEFIN S.A

Nótese que la respuesta que se otorga, resuelve en detalle lo solicitado por la accionante, en donde se le informó que, la devolución y posterior abono a la cuenta de energía Nro. 638493 de la suma de \$670.000 consignada de manera errónea por la accionante, se vería reflejada en el siguiente corte de facturación.

Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores y las que se estiman suficientes para la decisión, se declarará la existencia de lo que la jurisprudencia constitucional ha denominado hecho superado en relación con el derecho de petición incoado, en virtud a que la petición objeto del reclamo constitucional, la cual la accionada asintió haber recepcionado, fue atendida durante la tramitación de la presente acción de tutela, por ende el motivo o causa de la presunta vulneración al derecho de petición ha sido superado, toda vez que la pasiva, quien era la encargada de atenderlo acorde con su defensa allego soportes de haber emitido una respuesta sobre los puntos objeto de la solicitud y con lo cual se satisface el derecho en alusión.

Corolario de lo expuesto en párrafos precedentes, ha enseñado la Jurisprudencia del alto Tribunal Constitucional que, si bien la respuesta debe contener el fondo de lo pedido, no necesariamente ha de ser de manera favorable a lo solicitado por el petente y por ende cualquier miramiento sobre



dicha respuesta se encuentra fuera del alcance de la órbita del Juez de tutela, en consecuencia, se impone negar la presente acción constitucional.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y TRES DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BOGOTÁ D.C.- LOCALIDAD DE CHAPINERO**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley, **RESUELVE:**

**PRIMERO: NEGAR** el amparo de tutela formulado por la señora **MARIA DEL PILAR RODRIGUEZ PARIS**, toda vez que se configuró un **HECHO SUPERADO** frente a la petición objeto de la queja constitucional y conforme a lo esbozado en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** esta determinación a los intervinientes en la forma más rápida y eficaz, conforme lo ordena el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**TERCERO: REMITIR** las diligencias a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada esta decisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

**FERNANDO MORENO OJEDA**  
**Juez**

**Firmado Por:**

**Fernando Moreno Ojeda**  
**Juez**  
**Juzgado Pequeñas Causas**

**Juzgados 033 Pequeñas Causas Y Competencias Múltiples**  
**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:

**2d52952b58eb452f86bdd77a2779f4392b83b430472c11b278b10d90082d6**  
**75d**

Documento generado en 19/10/2021 04:28:06 p. m.

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