

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL**

Bogotá D.C., diecinueve (19) de octubre de dos mil veinte (2020)

**ACCIÓN DE TUTELA** No. 11001 40 03 057 2020 00611 00 (acción de tutela)

Cumplido el trámite de rigor procede el Despacho a proferir la sentencia que en derecho corresponda.

**ANTECEDENTES**

1. El señor Jesús Abraham Casilimas Bastos presentó acción de tutela en contra el Banco Davivienda S.A. representado legalmente por el señor Efraín Enrique Forero Fonseca y la sociedad Serlefin BPO&O Serlefin S.A representada legalmente por el señor Juan Carlos Zabala Castillo, manifestando vulneración a su derecho fundamental de petición e información.

2. Como elementos fácticos de su accionar, en esencia adujo, que el 13 de agosto de 2020 presentó un derecho de petición ante el Banco Davivienda S.A., que fue contestado mediante misiva remitida a través de correo electrónico del 31 del mismo mes y año, donde le informaron que las obligaciones contraídas por el accionante en favor de la citada entidad crediticia fueron cedidas a la sociedad Serlefin BPO&O Serlefin ZF S.A.S, sin embargo, con dicha respuesta “...no dan contestación a mi derecho de petición, pues como ya se referenció, ha debido la entidad dar la información requerida de forma completa, dado que en el mismo escrito me ofrecen facilidades de pago pues se vislumbra que ambas entidades (...) son concedoras del derecho de petición”.

2.1. A la fecha de la presentación de esta acción constitucional los accionados no han dado una respuesta de fondo al requerimiento anteriormente referido.

3. Pretende a través de esta queja el amparo de la prerrogativa deprecada, y que se ordene a las entidades accionadas, suministren la información requerida en el derecho de petición calendado 28 de julio de 2020 y radicado el 13 de agosto hogaño (hecho 3.1.).

4. En respuesta a la acción así presentada, la sociedad **SERLEFIN BPO& SERLEFIN ZF S.A.**, a través de su representante legal señaló que a la fecha no ha recibido ni ha tenido conocimiento de la solicitud deprecada por el actor, sin embargo, y con el fin de suministrar la información solicitada por el accionante, adjunta los siguientes documentos: formato de solicitud de crédito, pagaré, nota de endoso, estado de cuenta y notificación de cesión de obligación.

Por su parte el **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, manifestó que no ha vulnerado ningún derecho al convocante, como quiera que mediante misiva adiada 14 de octubre de

2020 respondió la solicitud elevada por el señor Casilimas Bastos, además, la puso en conocimiento del solicitante a través de los correos electrónicos visiongraficajac@yahoo.es y alexanderespi99@gmail.com.

### CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela se constituye como un mecanismo previsto en la Constitución Política de 1991, cuyo fin primordial es la protección de los derechos fundamentales en caso de amenaza o violación por las autoridades públicas o los particulares, viabilizándose cuando no existe otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice de manera transitoria para evitar un perjuicio irremediable (art. 86 C.P. y Decreto 2591 de 1991).

2. Como ya se referencio el gestor de esta acción solicita la protección de la anunciada prerrogativa, con el fin de que el Banco Davivienda S.A. y la sociedad Serlefin BPO&O Serlefin den respuesta de fondo a la petición elevada por el señor Jesús Abraham Casilimas radicada el 13 de agosto de 2020.

3. Frente al **derecho de petición** el artículo 23 de la Constitución Política, en concordancia con lo previsto en el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015, dispone que “*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*”, prerrogativa que ante su desconocimiento es susceptible de protección por vía de la acción de tutela.

La Corte Constitucional en torno a la protección de este derecho ha decantado la materia señalando los derroteros que permiten su viabilidad puntualizando:<sup>1</sup>

*“(i) se trata de un derecho fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;*

*(ii) este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y a los particulares;*

*(iii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;*

*(iv) la respuesta debe cumplir con estos requisitos: a) debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado; y b) debe 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>1</sup> Sentencia T-369/13

*(v) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible;<sup>2</sup> por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud.*

*(vi) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita;*

*(vii) por regla general están vinculadas por este derecho las entidades estatales, y en algunos casos a los particulares;<sup>3</sup>*

*(viii) 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 <sup>4</sup>pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición;*

*(ix) el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa;<sup>5</sup>*

*(x) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder;<sup>6</sup>*

*(xi) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado”.<sup>7</sup>*

4. Teniendo en cuenta lo expuesto, se tiene claro que toda persona (natural o jurídica), puede presentar solicitudes respetuosas ante las entidades públicas o frente a particulares, con el fin de obtener información y/o documentos según el caso. Peticiones que deben ser resueltas pronta y oportunamente, es decir, dentro de los términos legales establecidos para ello, además, dicha contestación debe resolver todo lo pedido ya sea de manera positiva o negativa según el caso, y la misma, debe ponerse en conocimiento del petente, dirigiéndose a las direcciones reportadas para tal efecto.

Ahora bien, frente al término “razonable” con el que cuenta la administración o el particular encargado de dar solución a las peticiones que se le eleven, conforme lo previsto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, determina como regla general que toda petición debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Exceptuando las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

---

<sup>2</sup> Sentencia T-481 de 1992

<sup>3</sup> Al respecto véase la sentencia T-695 de 2003.

<sup>4</sup> Sentencia T-1104 de 2002.

<sup>5</sup> Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994

<sup>6</sup> Sentencia 219 de 2001.

<sup>7</sup> Cfr. Sentencia T-249 de 2001.

El Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 dictado por el Gobierno Nacional dentro del marco de la emergencia económica, social y ecológica,<sup>8</sup> estableció que estos términos debían modificarse durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria,<sup>9</sup> para señalar que las peticiones que se encuentren en curso o que se presenten durante este tiempo deberán resolverse dentro de los (30) días siguientes a su recepción. Las que sólo se traten de peticiones de documentos y de información se resolverán dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

Quiere decir lo anterior, en el momento actual, la vulneración al derecho de petición se da cuando el ente receptor (sea una persona natural o jurídica) no contesta la solicitud dentro de los términos establecidos por el citado Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

### **EN EL CASO CONCRETO**

En el sub-examine, se tiene que el petente aportó con el escrito de tutela copia del derecho de petición adiado 28 de julio de los cursantes, que fue radicado el 13 de agosto (hecho 3.1.), pidiendo: “...1. Se me informe la existencia de obligaciones contraídas por el suscrito para con la entidad bancaria, certificando la fecha de creación, monto de la misma, número de la obligación, título valor que la contiene o acredita, estado actual de la misma (...) 2. De ser posible y a mi costa, expedir copia del título valor que conste la obligación (...) 3. En el evento de haberse negociado la obligación con alguna casa de cobranza informar lo pertinente”, sin embargo, al momento de la interposición de esta acción de tutela, que lo fue el día 7 de octubre de 2020 (ver Acta Individual de Reparto), ya había vencido el término que tenía la entidad crediticia encartada para proferir la correspondiente respuesta, pues fíjese que al tenor de lo previsto en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 dictado por el Gobierno Nacional dentro del marco de la emergencia económica, social y ecológica, aunado a la naturaleza del requerimiento, dicho lapso atañe a los treinta (30) días siguientes a su recepción, es decir, que aquel feneció el 25 de septiembre de 2020, luego en ese sentido, y al momento de la interposición de este trámite preferente era evidente la vulneración de la prerrogativa invocada.

Empero, con el escrito de tutela, se indica que dicho requerimiento fue respondido el 31 de agosto, pero el mismo no resuelve de fondo su petitum.

En ese punto, es preciso aclarar que el derecho de petición fue dirigido únicamente al Banco Davivienda S.A., según se lee de la misiva requirente, por lo tanto, el Despacho no hará pronunciamiento alguno en cuanto a la sociedad SERLEFIN BPO & SERLEFIN ZF S.A ya que no obra constancia de haberse radicado o remitido

---

8 El Gobierno Nacional decreto la emergencia económica, social y ecológica como respuesta de contingencia ante la emergencia sanitaria suscitada por la pandemia del Covid-19.

9 Mediante Resolución 1462 del 25 de agosto del 2020 el Ministerio de salud y protección Social prorrogó la emergencia sanitaria, originada por el brote del virus Covid-19 que dio lugar declararlo como pandemia.

a las direcciones reportadas por aquella el mencionado derecho de petición, que demuestren un actuar silente en tal sentido, pese a que en el correo de fecha 31 de agosto, se haya advertido que las obligaciones contraídas por el actor con el Banco Davivienda S.A fueron trasladadas a dicha dependencia, no significa que tenía conocimiento de la mencionada solicitud.<sup>10</sup>

Por su parte, el Banco Davivienda S.A, indicó que mediante escrito remitido el 14 de octubre de los cursantes dio contestación al derecho de petición elevado por el actor, sin embargo, es del caso verificar si la respuesta fue proferida acorde a lo establecido en la doctrina constitucional.

En cuanto a la respuesta al derecho de petición, la Corte Constitucional en sentencia T-206 de 2018, señaló “...*las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: (i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”. En esa dirección, este Tribunal ha sostenido “que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva”.*

Revisadas las contestaciones del derecho de petición proveídas los días 31 de agosto y 14 de octubre de los cursantes de cara con lo requerido en el escrito adiado 28 de julio hogano, el Despacho evidencia que en la primera sólo se resolvió el

---

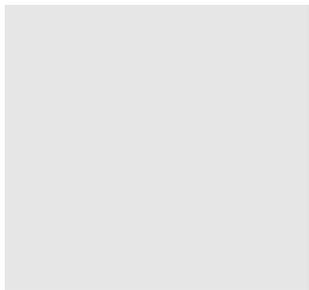
<sup>10</sup> Sentencia T-329 de 2011 “...*En este orden, no basta por tanto que el accionante afirme que su derecho de petición se vulneró por no obtener respuesta. Es necesario respaldar dicha afirmación con elementos que permitan comprobar lo dicho, de modo que quien dice haber presentado una solicitud y no haber obtenido respuesta deberá **presentar copia de la misma recibida por la autoridad o particular demandado o suministrar alguna información sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar que acompañaron la petición**, a fin de que el juez pueda ordenar la verificación”.*

tercer punto<sup>11</sup> de dicha misiva,<sup>12</sup> mientras que la segunda sí resuelve de manera integral lo demandado, ya que le informó “...1. A continuación relacionamos las obligaciones contraídas por usted, indicando el tipo de crédito, número de crédito, la fecha de creación, saldo y estado actual: (...) Es decir, en la actualidad usted sólo tiene vigentes y activos con el Banco Davivienda los créditos Pyme No. 07600475700075701; No. 07600475700075719 y No. 07600475700075727 y la tarjeta E-card No. 5247088903635438 (...) 2. Anexamos la solicitud de servicios, pagarés y garantías que se suscribieron para la apertura de las obligaciones relacionadas, anteriormente, en el cuadro del primer punto de este escrito (...) 3. Referente al crédito de normalización No. 0590\*\*\*\*\*5842, le manifestamos que, debido a la ausencia de pagos en la obligación, esta fue castigada y, posteriormente el 10 de abril de 2018, fue incluida en la venta masiva de obligaciones realizada por el Banco a la firma SERLEFIN. Adjuntamos la certificación de venta de cartera. (...) De acuerdo a lo anterior, toda la información referente al comportamiento de su producto No. 0590\*\*\*\*\*5842, quejas de servicio, acuerdos de pago, solicitudes de paz y salvo, actualizaciones del reporte ante los Operadores de Información Financiera, entre otros, deberán ser adelantadas ante la firma SERLEFIN (su acreedor actual)”, comunicación que dirigió a los correos electrónicos visiongraficajac@yahoo.es y alexanderespi99@gmail.com (según la impresión de imagen que se adjunta a la contestación de esta tutela) señalados por el señor Jesús Abraham Casilimas Bastos en los escritos petitorio y tutelar para efectos de notificación.

Aunado a lo anterior, aporto copia digital de los siguientes documentos, que dijo remitir con la respuesta:

- Solicitud de Servicios Financieros
- Solicitud de Reestructuración
- Reglamento Beneficio Normalización Crediexpress Fijo
- Pagarés – Persona Jurídica y Persona Natural con Negocio
- Autorizaciones para diligenciar el documento con espacios en blanco para ser convertido en pagaré

11



Señor(a):  
**CASILIMAS BASTOS JESUS ABRAHAM**  
Aplicación de Crédito

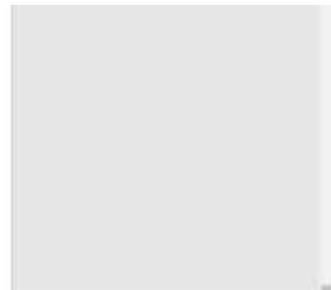
A fin de dar cumplimiento a sus obligaciones con el Banco Davivienda S.A. (Banco Davivienda) en el marco de la Ley 1712 de 2014, se le informa que el Banco Davivienda S.A. (Banco Davivienda) ha sido incluido en la venta masiva de obligaciones realizada por el Banco a la firma SERLEFIN.

Por lo tanto, le informamos sobre las nuevas facilidades de pago, que hemos diseñado, con el fin de permitirle cancelar sus obligaciones, ya que es importante definir una negociación de intereses a fin de evitar con ello los inconvenientes generados por gestiones de cobranza por jurídica y judicial.

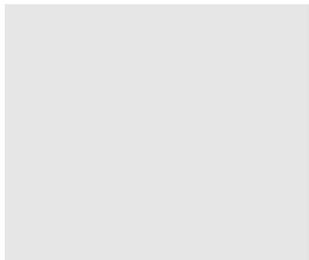
Para mayor información comuníquese al 743 43 86 en Bogotá (Cel. 3037342817) o cualquier otro Call Center 24 horas al día en la ciudad de Bogotá, o llámame personalmente en los horarios de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 p.m. o los sábados de 8:00 am a 12:00 p.m.

Banco Davivienda S.A. ofrece como medio de contacto únicamente la cuenta corporativa Atención al Cliente 300 128 876 en el Banco Banco Davivienda, donde deberá pagar a personas naturales.

Atentamente,  
**Miguel Mancera**  
Asesorador de Crédito



12



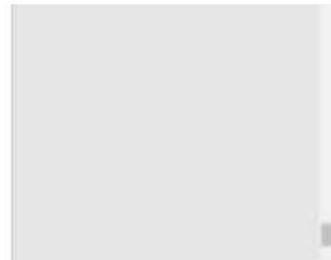
Bogotá D.C., 26 de Julio de 2020

Señor(a):  
**BANCO DAVIVIENDA S.A.**  
E.S.P.

**JESUS ABRAHAM CASILIMAS**, mayor de edad, identificado y residente en la ciudad de Bogotá D.C., actuando en nombre propio, por medio del presente escrito y de conformidad con lo prescrito en los artículos 73 y 73 del Constitución Nacional, la Ley 1712 de 2014, respectivamente solicita respetuosa la siguiente información:

**PETICIONES**

1. Se informe el cumplimiento de obligaciones contraídas por el suscrito para con la entidad bancaria, certificando la fecha de creación, monto de la misma, estado de la obligación, estado valor que le concierne o acredita, estado actual de la misma.
2. De ser posible y a tal efecto, envíeme copia del estado valor que concierne la obligación.
3. En el evento de haberse registrado la obligación con alguna clase de cobertura informar la póliza.



- Solicitud de vinculación persona natural
- Certificación de fecha 8 de octubre de 2020
- Carta de solicitud de desembolso
- Cartas de instrucciones para diligenciar pagaré con espacios en blanco persona jurídica y persona natural con negocio

De lo anterior se colige que al momento de la interposición de esta acción de tutela era evidente el quebrantamiento del derecho de petición del actor, por cuanto la respuesta proferida el 31 de agosto de 2020 por la entidad crediticia sólo resolvió el punto 3 de dicho requerimiento, sin que dentro del lapso restante que tenía para pronunciarse sobre los demás no hizo manifestación alguna, transcurriendo así 8 días más sin obtener una respuesta de fondo por parte del Banco Davivienda S.A, y sólo con la presentación de esta acción de tutela pudo ver satisfecho su derecho fundamental, siendo una circunstancia que no permite en este momento el abrigo tutelar.

En este punto, como bien lo ha sostenido La Corte Constitucional, se presenta ya un hecho superado que se configura cuando se deja sin objeto actual el trámite que se adelanta *“...entre el momento de interposición de la acción de tutela y el fallo, se evidencia qué como consecuencia del obrar de la accionada, se superó o cesó la vulneración de los derechos fundamentales alegada por el accionante. Dicha superación se configura cuando se realizó la conducta pedida (acción u abstención), y por tanto, terminó la afectación, resultando inocua cualquier intervención del juez constitucional en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado”*. (Sentencia T-038 de 2019).

Para que se pueda considerarse que la vulneración denunciada ha sido superada, es evidente que la respuesta dada por la entidad accionada debe cumplir con las prerrogativas de la solicitud que se le presentó, pues recuérdese que cuando se habla de la satisfacción del derecho fundamental de petición a más de ser pronta la resolución (dentro de los términos legales para ello) la respuesta debe ser integral (resolviendo todo lo pedido) en forma positiva o negativa según las circunstancias de cada caso, <sup>13</sup> significa palabras más palabras menos, que la obligación de la entidad o de la persona a la que se le eleve la solicitud, no es acceder a la petición, sino contestarla.

Situación que ocurrió en el asunto hoy objeto de estudio, por cuanto el Banco Davivienda S.A dio contestación al requerimiento elevado por el accionante,

---

<sup>13</sup> Sentencia T-077 de 2018: *“... 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”*. - Resalta el Despacho-.

además, hizo entrega de los documentos solicitados a través de dicho petitum, según las constancias de notificación aportadas al libelo, lo que como se itera lleva a que el amparo solicitado sea negado al haberse superado el hecho que motivaba la afectación.

Lo anterior no es óbice, para que este despacho exhorte al banco accionado a efectos que en el futuro evite incurrir en omisiones como la que originó este trámite.

### **DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley;

### **RESUELVE**

**PRIMERO: NEGAR** el amparo invocado por **JESÚS ABRAHAM CASILIMAS BASTOS**, por las consideraciones anteriormente expuestas.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** esta determinación a las partes por el medio más expedito.

**TERCERO: REMITIR** oportunamente las diligencias a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si el fallo no fuere impugnado.

**NOTIFÍQUESE,**

**MARLENNE ARANDA CASTILLO  
JUEZ**

**Firmado Por:**

**MARLENE ARANDA CASTILLO**

**JUEZ MUNICIPAL**

**JUZGADO 057 CIVIL MUNICIPAL DE 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:

**1791d052dd9c4377271a0b6d978bd6376820e6e054674e550dc786a05411b31b**

Documento generado en 19/10/2020 09:39:31 a.m.

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**

**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**