

República de Colombia



Rama Judicial del Poder Público  
**Juzgado Primero Civil Municipal en Oralidad**  
Valledupar - Cesar

**Ref. Acción de Tutela N.º 2020-00225**

Valledupar, Veintiocho (28) de Agosto de Dos Mil Veinte (2020).

**Asunto**

Procede el despacho proferir la sentencia que corresponda dentro de la acción de tutela promovida **por** ROBERTO CARLOS OYAGA PONTÓN contra SISTEMCOBRO INV DAVIVIENDA Y SYSTEMGROUP S.A.S., representadas legalmente por sus Gerentes y/o quienes hagan sus veces.

**Antecedentes.**

Manifiesta el accionante que envió un derecho de petición de manera virtual a SISTEMCOBRO INV DAVIVIENDA con número de radicado o reclamo 3829235 debido a la información que la entidad accionada reporta a las centrales de riesgo en atención a la obligación que reposa a su nombre, quien hasta la fecha no ha recibido respuesta de fondo, alegando que a través del PQR de la plataforma de reclamos de Datacrédito donde se generó a SISTECREDITO nunca se le notificó previo al reporte negativo que le fue realizado, por ende pide que le eliminen dicho reporte porque va en contra de la Ley 1581 del 2012.

**Pretensiones.**

Con base a los hechos antes expuestos, pretende la parte actora, que se ampare su derecho fundamental de petición y así mismo se ordene a la entidad accionada, que dentro del término de las 48 horas siguientes a la notificación de la presente sentencia, dé respuesta a la petición formulada en el escrito petitorio.

**Derechos Violados:**

Teniendo en cuenta lo antes expuesto considera la parte accionante que la entidad accionada con su actuación u omisión está vulnerando su Derecho Fundamental de Petición.

**Pruebas:**

En atención a los hechos y a las pretensiones antes esbozadas la parte accionante aporta las siguientes pruebas:

1. Imagen de la petición presentada a la entidad accionada a través de la plataforma de reclamos de Datacrédito el día 29 de abril de 2020.
2. Imagen de la cédula de ciudadanía del accionante.

**Actuación Judicial:**

La presente acción de tutela fue admitida, ordenándose las correspondientes notificaciones, esto es, se ofició a la accionada para que informara al despacho sobre los hechos de la presente tutela, especialmente en lo que tiene que ver con la presunta vulneración del derecho fundamental que alega el accionante.

La entidad accionada al momento de emitirse la presente decisión, se pronunció a través del señor EDGAR DIVANI VITERY DUARTE en su condición de Apoderado General de SINTEMGROUP S.A.S. anteriormente (Sistemcobro S.A.S.) quien manifiesta que su representada a través de contrato de compraventa adquirió una

serie de obligaciones dentro de la cual se encuentra la del señor ROBERTO CARLOS OYAGA PONTÓN, denominada con número 5471302334745089 originada por el BANCO DAVIVIENDA S.A.S. y reportado por la entidad vendedora de la cartera con un saldo insoluto.

En cuanto al hecho primero alega el apoderado de la entidad accionada no ser cierto, toda vez que la petición que manifiesta la accionante haber sido presentada no fue remitida por los canales autorizados para tal fin, siendo estos, **portal web de systemgroup pestaña PQR, correo electrónico [buzonpqr@sgnpl.com](mailto:buzonpqr@sgnpl.com) y dirección física Av. Américas N.º 58-51 Bogotá.**

Frente al hecho segundo manifiesta no constarle ya que no conocen el contenido de la petición debido a no haber sido radicada en los mencionados canales proporcionados para tal fin, alega en cuanto al tercer hecho no ser cierto como ya se ha mencionado renglones anteriores, quien arguye que la petición alegada por el actor fue radicada ante Datacrédito mas no ante su representada, por tal razón la entidad accionada manifiesta no haber vulnerado el derecho invocado en la presente acción de tutela toda vez que las pruebas aportadas no dan fe de haber cumplido con los requisitos para tal petición.

Finalmente manifiesta que el reporte negativo que reposa en la central de riesgo a nombre del señor OYAGA PONTON N°5471302334745089 ha sido eliminado aportando como prueba de ello imagen de la eliminación del mismo.

En razón a lo anterior solicita la entidad accionada que al no haber violación de derecho fundamental al accionado sea archivado el presente trámite tutelar.

### **Consideraciones del Despacho.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política y el artículo 1º del Decreto 2591/91, toda persona tiene derecho a la 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 a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos correspondientes.

El señor ROBERTO CARLOS OYAGA PONTÓN, es mayor de edad y actúa en nombre propio para reclamar su derecho fundamental, presuntamente conculcado por SISTEMCOBRO INV DAVIVIENDA Y SYSTEMGROUP S.A.S., de tal forma que se encuentra legitimado para ejercer la mencionada acción. Por lo tanto, el despacho procede a dictar sentencia en el presente asunto.

#### EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Tal derecho permite hacer efectivos otros derechos de rango constitucional, por lo que ha sido considerado por la jurisprudencia como un derecho de tipo instrumental, en tanto que es uno de los mecanismos de participación más importantes para la ciudadanía, pues es el principal medio que tiene para exigir a las autoridades el cumplimiento de sus deberes.

El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado, permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte en referencia que “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”. En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones: “(i) la

*posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario”.*

El primer elemento, busca garantizar la posibilidad efectiva y cierta que tienen las personas de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y los particulares en los casos establecidos por la ley, sin que se puedan abstener de recibirlas y por lo tanto de tramitarlas. Al respecto, la sentencia C-951 de 2014 indicó que *“los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición, puesto que esa posibilidad hace parte del núcleo esencial del derecho”.*

El segundo elemento implica que 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, el Alto 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”.*

El tercer elemento se refiere a dos supuestos. En primer lugar, (i) a la oportuna resolución de la petición que implica dar respuesta dentro del término legal establecido para ello. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 en el artículo 14 fijó el lapso para resolver las distintas modalidades de peticiones. De dicha norma se desprende que el término general para resolver solicitudes respetuosas es de 15 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud. La ausencia de respuesta en dicho lapso vulnera el derecho de petición. En segundo lugar, al deber de notificar que implica la obligación del emisor de la respuesta de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho. En ese sentido, la sentencia C-951 de 2014 indicó que *“[e]l ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente”* y, en esa dirección, *“[l]a notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011”.*

### SOLUCIÓN DEL CASO CONCRETO

Considerando lo expuesto renglones que preceden, se encuentran comprendidas por el derecho de petición las siguientes posiciones iusfundamentales: el derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, el derecho a obtener una respuesta de fondo y el derecho a que la respuesta se emita y notifique a la parte interesada en el término establecido por la ley.

Por su parte y atendiendo lo manifestado por la actora quien alega haber enviado un derecho de petición de manera virtual a SISTEMCOBRO INV DAVIVIENDA con número de radicado o reclamo 3829235 debido a la información que la entidad accionada reporta a las centrales de riesgo en atención a la obligación que reposa a su nombre, afirmando que hasta la fecha no ha recibido respuesta de fondo, siendo que a través del PQR de la plataforma de reclamos de Datacrédito se generó a SISTECREDITO y nunca se le notificó previo al reporte negativo que le fue

realizado, por ende pide que le eliminen dicho reporte porque va en contra de la Ley 1581 del 2012.

Por su parte la entidad accionada se pronunció a través del señor EDGAR DIVANI VITERY DUARTE en su condición de Apoderado General de SISTEMGROUP S.A.S. anteriormente (Sistembro S.A.S.) quien manifiesta que su representada a través de contrato de compraventa adquirió una serie de obligaciones dentro de la cual se encuentra la del señor ROBERTO CARLOS OYAGA PONTÓN, denominada con número 5471302334745089 originada por el BANCO DAVIVIENDA S.A.S. y reportado por la entidad vendedora de la cartera con un saldo insoluto. Alegando que en cuanto al hecho primero no ser cierto, toda vez que la petición que manifiesta el accionante haber sido presentada no fue remitida por los canales autorizados para tal fin siendo estos, **portal web de systemgroup pestaña PQR, correo electrónico [buzonpqr@sgnpl.com](mailto:buzonpqr@sgnpl.com) y dirección física Av. Américas N.º 58-51 Bogotá.** Frente al hecho segundo manifiesta no constarle ya que no conocen el contenido de la petición debido a no haber sido radicada en los mencionados canales proporcionados para tal fin. En cuanto al tercer hecho afirma no ser cierto como ya se ha mencionado renglones anteriores, quien arguye que la petición alegada por el actor fue radicada ante Datacrédito mas no ante su representada, por tal razón la entidad accionada manifiesta no haber vulnerado el derecho invocado en la presente acción de tutela toda vez que las pruebas aportadas no dan fe de haber cumplido con los requisitos para tal petición. Finalmente manifiesta que el reporte negativo que reposa en la central de riesgo a nombre del señor OYAGA PONTON N°5471302334745089 ha sido eliminado aportando como prueba de ello imagen de la eliminación del mismo.

En razón a lo anterior solicita la entidad accionada que al no haber violación de derecho fundamental al accionado sea archivado el presente trámite tutelar.

Confrontando lo anterior con las pruebas arrimadas al plenario, considera este fallador, que el derecho fundamental de petición invocado por el señor OYAGA PONTON no ha sido vulnerado por parte de la accionada SISTEMCOBRO INV DAVIVIENDA y SYSTEMGROUP S.A.S., debido a que el mismo, no fue radicado a través de los canales proporcionados por la entidad, o por lo menos procesalmente no se acredita una actuación distinta, pues nótese que el mentado reclamo fue dirigido por el accionante a la dirección electrónica [reclamos@datacredito.com.co](mailto:reclamos@datacredito.com.co), lugar de notificación distinto a los enunciados por la accionada, por tal razón y conforme a lo acreditado procesalmente, se considera que la accionada no tuvo conocimiento del mismo y de contera no se encuentra obligada a pronunciarse conforme al mismo. No obstante a ello, nótese que con el pantallazo que allega la accionada con su escrito de intervención, se puede evidenciar que la pretensión central del accionante fue resuelta a satisfacción por la accionada, muestra de ello, es que se procedió a eliminar el reporte negativo que tenía OYAGA PONTON ROBERTO CARLOS en las centrales de riesgo, cesando con ello la presunta vulneración alegada en su escrito de amparo.

Colofón de lo acotado, al no existir derecho fundamental conculcado por parte de SISTEMCOBRO INV DAVIVIENDA y SYSTEMGROUP S.A.S, procedente es negar el amparo deprecado por el accionante, como en efecto se consignará en la parte resolutive de esta providencia.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Primero Civil Municipal de Valledupar, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley;

#### **Resuelve:**

**Primero-** Negar el amparo constitucional invocado por el señor ROBERTO CARLOS OYAGA PONTON por no existir derecho fundamental conculcado, de conformidad a las consideraciones que anteceden.

**Segundo-** Notifíquesele a las partes el presente fallo por el medio más expedito y eficaz

**Tercero-** De no ser impugnada esta providencia, envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**Notifíquese y Cúmplase.**

La Juez,

  
Astrid Rocio Galeso Morales