



## REPUBLICA DE COLOMBIA



### JUZGADO TERCERO CIVIL UNICIPAL DE EJECUCION DE SENTENCIAS

#### **SENTENCIA No 239**

Santiago de Cali, nueve (9) de octubre de dos mil veintitrés (2023)

#### **I.- ASUNTO**

Se profiere sentencia en la acción de tutela incoada por la señora MARISOL OVIEDO, en contra de CREDIFAMILIA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A, con el fin de que se le proteja su derecho fundamental de petición.

#### **II.- ANTECEDENTES**

##### **HECHOS**

**1.-** Manifiesta la accionante, que el 23 de junio de 2023 solicitó ante la entidad CREDIFAMILIA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A el paz y salvo de una obligación crediticia adquirida en el año 2016, cuyo pago total realizó el 14 de junio de 2023, solicitud de la que informaron que le darían respuesta en 15 días, pero hasta el momento no se la han proporcionado.

##### **A.- PRETENSIONES DE LA ACCIONANTE.**

Pretende la accionante que se tutele su derecho de petición y se ordene a la entidad accionada que le emita el paz y salvo correspondiente.

##### **C.- ACTUACIÓN PROCESAL.**

Mediante auto de fecha 27 de septiembre de 2023, este despacho admitió la tutela ordenando oficiar a la entidad accionada con el fin de que en el término de dos días se pronunciara sobre los hechos y pretensiones de la tutela.

##### **D.- RESPUESTA DE LA ACCIONADA y VINCULADAS**

**CREDIFAMILIA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO** responde que *"en efecto el 03 de agosto de 2023 se recibió al correo aplicacióndepagos@credifamilia.com el comprobante del pago realizado a la obligación No. 6023 para la aplicación del mismo, adicional a ello, se elevaba la solicitud de suministrar el respectivo paz y salvo de la obligación de lo cual se aclara que dicho correo rto*

**Calle 8 No. 1 – 16 Edificio Entreceibas Piso 2º Teléfono No. 8881051  
cynofejecmcali@cendoj.ramajudicial.gov.co**



*está habilitado para la atención de PQRS puesto que la función del mismo es para la recepción de comprobantes de pagos; No obstante, en aras de brindar una respuesta a la solicitante, el personal encargado de la gestión de nuestro buzón procedió a radicar mediante el canal autorizado para la recepción de PQRS la solicitud a la cual se le asignó el No. 895048 el día 03 de agosto de 2023 indicando que en un plazo no mayor a 15 días se remitiría la respuesta respectiva.*

*Una vez registrada correctamente la solicitud, se pudo evidenciar que la solicitud fue enviada desde un correo perteneciente a Lina Vanessa Cubides Oviedo (vanessaco0312@gmail.com) tal como se puede corroborar en el anexo B, de ahí que, se resalta que el correo no pertenece a la titular del crédito según la información que reposa en nuestro sistema, por consiguiente, atendiendo a lo establecido en la Ley 1266 de 2008 que regula el tratamiento de datos - Hábeas Data esta compañía no podía suministrar la información solicitada puesto no se logró siquiera evidenciar la autorización respectiva.*

*Por lo anteriormente expuesto, el día 04 de agosto de 2023 tal como se puede corroborar en el anexo c, se procedió a dar respuesta a la solicitud radicada bajo el No. 895048 donde se informó por qué no se procedía a suministrar la información solicitada y los pasos a seguir para que la misma se lograra identificar y poder suministrarle el documento respectivo, por ende, se aclara que a la fecha la solicitud fue atendida oportunamente y que el reenvío del mensaje el día 17 de agosto de 2023 obedeció a un error operativo de la plataforma.”*

### **III. PROBLEMA JURIDICO**

Corresponde al Despacho determinar si CREDIFAMILIA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A, ha vulnerado el derecho de petición de la accionante, por no haber dado respuesta a su solicitud de emisión del pazo y salvo de una obligación que adquirió con esa entidad.

### **IV.- CONSIDERACIONES DEL DESPACHO**

#### **A. COMPETENCIA**

De conformidad con lo establecido en el artículo 37 del Decreto 2.591 de 1.991 y artículo 1 del Decreto 1382 de 2000, este despacho es competente conocer la tutela de la referencia.

#### **B. MARCO NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL.**

**"4. Contenido y alcance del derecho de petición. Reiteración de jurisprudencia.**

*La Constitución Política en su artículo 23, consagra el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas en interés general o particular*



*ante las autoridades y a obtener de ellas pronta resolución de fondo.*

*La Corte Constitucional se ha referido en distintas oportunidades a la importancia de esta garantía fundamental, cuya efectividad, según se ha reconocido, "resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio de la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas (artículo 2o. Constitución Política)".*

*A partir de esta garantía la jurisprudencia ha fijado una serie de reglas y de parámetros relacionados con el alcance, núcleo esencial y contenido de este derecho. Al respecto ha precisado lo siguiente:*

*"a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.*

*b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.*

*c) La 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.*

*d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.*

*e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.*

*f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.*

*g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, 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. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.*

*h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la*



*obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.*

*i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.”*

*Posteriormente, esta Corporación añadió dos reglas adicionales: (i) que la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea no exonera a la entidad del deber de responder; y (ii) que la respuesta que se profiera debe ser notificada al interesado.*

*Por lo anterior, la efectividad del derecho fundamental de petición se deriva de una respuesta pronta, clara y completa por parte de la entidad a la que va dirigida. La falta de alguna de estas características se materializa en la vulneración de esta garantía constitucional.”<sup>1</sup>*

### **C.- CASO CONCRETO**

En primer lugar y antes de adentrarnos en el análisis del caso que ahora ocupa la atención del Despacho, es preciso establecer si se encuentran cumplidos los presupuestos de procedibilidad de la acción de tutela.

En efecto: i) se trata de un asunto de relevancia constitucional; ii) la parte accionante no tiene al alcance otro mecanismo de igual eficacia para obtener la protección del derecho que invoca; iii) están identificados los hechos y iv) se cumple con el requisito de inmediatez, amén de que existe legitimación en la causa en las partes comparecientes.

Descendiendo al caso objeto de estudio, se tiene que la señora MARISOL OVIEDO el 23 de junio de 2023 solicitó ante la entidad CREDIFAMILIA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A el paz y salvo de una obligación crediticia adquirida en el año 2016, cuyo pago total realizó el 14 de junio de 2023, pero hasta el momento no se le ha expedido.

Por su parte la entidad CREDIFAMILIA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A acredita que el 4 de agosto respondió su petición informándole el motivo por el cual no podía hacer la expedición del paz y salvo e indicándole la forma como podía descargarlo, respuesta que remitió al correo suministrado para tal efecto.

Pues bien, de la revisión de lo actuado se observa que la entidad accionada CREDIFAMILIA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A, contrario a lo afirmado por la señora OVIEDO, SI dio respuesta a su petición de que se le expidiera el pazo y salvo, informándole vía correo electrónico a la dirección suministrada para ello, el motivo

<sup>1</sup> Sentencia 332/2015. Mag. Pon. Alberto Rojas Ríos.

por el cual no se podía tramitar su solicitud, luego entonces no existe vulneración alguna al derecho de petición.

Corolario, la entidad accionada no ha conculcado el derecho de petición de la señora MARISOL OVIEDO, como quiera que, SI dio respuesta clara y concreta a la petición elevada, sin que el hecho de que la respuesta no le sea favorable implique per se, la conculcación del derecho de petición, luego entonces, la protección tutelar no es procedente.

## **V. DECISION**

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCION DE SENTENCIAS, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

### **R E S U E L V E:**

**PRIMERO: NEGAR** la protección tutelar invocada por la señora MARISOL OVIEDO, por lo expuesto en la parte motiva de este proveído.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** a las partes, a más tardar al día siguiente por el medio más expedito el presente fallo (art. 30 Decreto 2.591/91).

**TERCERO:** Si no fuere impugnada la decisión dentro del término de los tres (3) días siguientes a su notificación, ENVIAR a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión (Arts. 31 y 32 ibídem).

**CUARTO: ARCHIVARSE** el expediente en su oportunidad.

### **NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE**

**LA JUEZ,**



**CECILIA EUGENIA BOLAÑOS ORDOÑEZ**  
**Rad 2023-0242-00**