



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**Juzgado 5° Civil Municipal de Bogotá**  
**Carrera 10 No. 14-33 piso 5 Teléfono/Fax: 2815639**  
**[cmpl05bt@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:cmpl05bt@cendoj.ramajudicial.gov.co)**

Bogotá D. C., nueve (9) de septiembre de dos mil veintidós (2022).

**REF.: ACCIÓN DE TUTELA No. 110014003-005-2022-00851-00**  
**ACCIONANTE: HUGO OSORIO**  
**ACCIONADA: CREDIVALORES S.A.**

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez rituado en legal forma el trámite adecuado.

## **I. ANTECEDENTES:**

### **1. HECHOS**

Indicó el accionante a través de apoderado judicial que, el 27 de julio de 2022, presentó un derecho de petición a la accionada.

La convocada no ha dado respuesta a su solicitud.

### **2. LA PETICIÓN**

Solicitó se ampare su derecho fundamental de petición, y, en consecuencia, se ordene a CREDIVALORES S.A, *“responder en un término no mayor a 48 horas el derecho de petición presentado el 27 de julio de 2022 que hasta el momento no ha sido contestado”*.

## **II. SINTESIS PROCESAL:**

Por auto de 29 de agosto de 2022, se admitió la acción y se ordenó notificar a la accionada y se le otorgó un plazo de un (1) día para que brindara una respuesta al amparo.

### **CREDIVALORES - CREDISERVICIOS**

Una vez notificada a los correos electrónicos [impuestos@credivalores.com](mailto:impuestos@credivalores.com) y [servicioalcliente@credivalores.com](mailto:servicioalcliente@credivalores.com), permaneció silente.

## **III CONSIDERACIONES**

### **1.- LA ACCIÓN DE TUTELA**

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela en consecuencia, es viable cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

**2.-** El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, es la garantía constitucional de toda persona “a (i) formular peticiones respetuosas, (ii) ante las autoridades o particulares, - organizaciones privadas o personas naturales, en los términos definidos por el Legislador; (iv) por motivo de interés general o particular, y a (iv) obtener pronta resolución. El marco jurídico de esta garantía se concentra, principalmente, en el artículo 23 de la Constitución Política y en la Ley 1437 de 2011, Título II, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015” (Sentencia T 058 de 2018).

Derecho fundamental de petición, cuyo núcleo comprende: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) la respuesta de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando se debe emitir en el término definido por la ley y de fondo, **no exige necesariamente una decisión favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra muy distinta, el derecho a lo pedido.** Al respecto la Corte señaló lo siguiente:

*“Ahora bien, la obligación de resolver de fondo una solicitud no significa que la respuesta sea aquiescente con lo solicitado, sino el respeto por el ejercicio del derecho fundamental de petición, es decir, se debe emitir una respuesta clara, precisa, congruente, de fondo, sin que ello signifique necesariamente acceder a lo pretendido. Debe recordarse que es diferente el derecho de petición al derecho a lo pedido: “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado (...)”. Es decir, la entidad o particular al que se dirija la*

*solicitud está en la obligación de resolver de fondo la solicitud, lo que no significa que deba acceder necesariamente a las pretensiones que se le realicen". (Sentencia atrás citada)*

**3.-** El derecho de petición ante particulares está regulado en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, de la siguiente manera:

*"Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.*

*Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.*

*Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley. (...)*

*Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al petionario.*

*(....)*

*Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes".*

**4.** En ese orden, formulada una petición ante una organización privada, el mismo se rige por las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

## **5- CASO CONCRETO**

En el caso objeto de estudio, se solicita a través de este amparo, la protección del derecho fundamental de petición, pues, manifestó la parte actora que, la entidad accionada no ha dado respuesta a su solicitud que elevó el **27 de julio de 2022**.

En el expediente de tutela se encuentra acreditado que el demandante en esa fecha, presentó un derecho de petición a la demandada al correo electrónico [impuestos@credivalores.com](mailto:impuestos@credivalores.com), en donde le solicitó "PRIMERO:

*Se me informe el motivo por el cual su entidad persiste en realizar el cobro de DOS MILLONES DE PESOS (\$2.000.0000, 00 M/C), a sabiendas de que he realizado el pago del crédito en su totalidad, según consta en el anexo 1 de este documento. SEGUNDO: Se me expida el PAZ Y SALVO del pago del crédito. TERCERO: Corregir y eliminar de su base de datos la información, debido a que están realizando una gestión de cobro que no corresponde y están incomodando al consumidor financiero(...) CUARTO: En consecuencia, se solicita no se generen más llamadas ofreciendo alternativas de pago, ya que, si no existe una obligación pendiente, mis datos no pueden estar circulando en sus bases ya que se estaría en contra de lo estipulado en el artículo 8, literal C, de la ley 1561 de 2021(...)"*.

Y dado que la entidad accionada contra la cual se dirigió la acción, no dio respuesta a los hechos expuestos en la presente tutela, ni justificó tal omisión, se dará aplicación a la presunción de veracidad consagrada en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, según el cual, si el informe no fue rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos.

Para concluir, como la accionada no respondió la petición de fondo dentro del término legal—por lo menos no obra prueba de ello—, deberá concederse el amparo solicitado. Por tal motivo, se amparará el Derecho de petición del actor, ordenando a CREDIVALORES S.A, que, en el término de 48 horas, contadas a partir de la notificación de este fallo, si no lo hubiere hecho, proceda a responder de fondo, y en el sentido que legalmente corresponda, la petición del promotor de 27 de julio de 2022.

#### **DECISION:**

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTA D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO: CONCEDER** el amparo al derecho fundamental de petición reclamado por **HUGO OSORIO**, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** a la accionada **CREDIVALORES S.A.**, que, en el término de 48 horas, contadas a partir de la notificación de este fallo, si no lo hubiere hecho, proceda a responder de fondo, y en el sentido que legalmente corresponda, la petición del promotor de 27 de julio de 2022.

**TERCERO:** Notifíquese la presente decisión a los extremos de la acción por el medio más idóneo o expedito posible. Entréguese copia de la presente providencia a la entidad accionada.

**CUARTO:** Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISION. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

**NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE,**



**JUAN CARLOS FONSECA CRISTANCHO**  
**JUEZ**