



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE  
DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.  
[j39pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j39pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co)**

Bogotá D. C., quince (15) de octubre de dos mil veinte (2020)

**Ref. ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-4189-039-2020-00942-00  
ACCIONANTE: FANNY PATRICIA RIVEROS MALDONADO  
ACCIONADO: SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**

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

**I. ANTECEDENTES:**

**1.- Hechos**

Se exponen como fundamentos de la tutela, en síntesis, que la accionante radicó ante la entidad accionada SISTEMCOBRO S.A.S. hoy SYSTEMGROUP S.A.S. un derecho de petición en el que solicitó, “a. *Se expida prescripción y caducidad de las deudas que figuren a mi nombre con SYSTEMGROUP y las entidades mencionados (sic) con anterioridad, b. Se elimine cualquier reporte negativo que haya generado en razón a la deuda(s) prescritas con SYSTEMGROUP y las entidades mencionados (sic) con anterioridad*”<sup>1</sup>.

Agrega que, la entidad NO ha dado respuesta de fondo y oportuna a la solicitud elevada.

**2.- La Petición**

Con fundamento en lo anterior, solicita se ampare su derecho fundamental de petición<sup>2</sup> y, se orden emitir respuesta a cada uno de los puntos allí referidos.

**3.- Trámite Procesal**

Una vez admitida la presente acción mediante auto de fecha 13 de octubre de 2020, se ordenó la notificación a la accionada, y se dispuso la vinculación de SISTEMCOBRO S.A.S. hoy SYSTEMGROUP S.A.S., a efectos de que ejercieran el derecho a la defensa sobre los hechos alegados, la primera entidad, la accionada dentro del término legal conferido, emitió pronunciamiento en la que manifestó: “*La accionante, presentó el derecho de petición el 13 de octubre de 2020 el mismo día que fue notificado al banco de la presente acción de tutela. De acuerdo a lo anterior no se ha cumplido el término consagrado en el Artículo 14 de la ley 1755 de 2015:*

<sup>1</sup> Carpeta 1.2

<sup>2</sup> Carpeta 1.1 Folio 1

*“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones (...)” De acuerdo a lo anterior, es claro que el banco no ha vulnerado el derecho de petición de la aquí accionante. Por último es de aclarar, que la tutela no puede ser utilizada como unos mecanismos para minimizar los tiempos de respuesta a los derechos de petición presentados ante las entidades bancarias. Ya que de esta manera se estaría desnaturalizando la figura de la acción de tutela, y se utilizaría para fines diferentes a los que fue creada”<sup>3</sup>.*

Por su parte, la entidad vinculada esto es, SISTEMCOBRO S.A.S. hoy SYSTEMGROUP S.A.S., dentro del término legal conferido, emitió pronunciamiento en la que manifestó que a la petición se le dio trámite bajo el radicado PQR 793039033 y, dicha respuesta fue remitida a la accionante el día 14 de octubre de 2020 por correo electrónico a la dirección [patriveros@hotmail.com](mailto:patriveros@hotmail.com), misma dirección de notificación electrónica que la petente cita en su derecho de petición al igual que en el escrito tutelar. De otro lado, indica que se procedió a la eliminación las acreencias identificadas con los Nos. 8061309606, 136070034001, 136070034300 y 360324536412236.

Es de resaltar que la entidad vinculada arrió a las presentes diligencias varios anexos, entre los cuales reposa i) la respuesta al derecho de petición de fecha 14 de octubre de 2020<sup>4</sup> ii) el estado de cuenta<sup>5</sup> iii) eliminación de reportes de las obligaciones<sup>6</sup> iv) constancia del envío a la dirección electrónica [patriveros@hotmail.com](mailto:patriveros@hotmail.com)<sup>7</sup>, mediante el cual pone en conocimiento el contenido de la contestación al derecho de petición y las acciones desplegadas por la Systemgroup S.A.S., interpuesto por la accionante.

## II. CONSIDERACIONES:

### De 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.

---

<sup>3</sup> Carpeta 5.1.3 folios 1 a 5

<sup>4</sup> Carpeta 5.2.2. folios 8 a 10

<sup>5</sup> Carpeta 5.2.2. folio 11

<sup>6</sup> Carpeta 5.2.2 folio 6

<sup>7</sup> Carpeta 5.2.2. folio 7

## Problema Jurídico

En el caso objeto de análisis, el problema jurídico consiste en determinar si se ha vulnerado o no el derecho fundamental de petición a la accionante por no habersele dado respuesta oportuna y completa a la solicitud elevada el pasado 17 de septiembre.

## Del Derecho de Petición

El derecho fundamental de petición, se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el cual se considera, básicamente, como la facultad que tienen los ciudadanos de formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva, a las autoridades correspondientes, y obtener de estas, una pronta y completa respuesta sobre el particular.

El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, involucra dos momentos, *“...ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que ésta considere el asunto que se le plantea, y el de la respuesta, cuyo sentido trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante.”*<sup>8</sup>.

Lo anterior quiere decir que para la protección del derecho de petición, las autoridades públicas y los particulares, en los casos contemplados por la ley, deben no solamente proceder a imprimir a la solicitud puesta bajo su conocimiento el trámite interno que sea del caso para adoptar la decisión que consideren pertinente, sino que además su actividad se hace extensiva a la obligatoriedad de comunicar al peticionario la decisión que en uno u otro sentido haya adoptado, información que además debe producirse con prontitud, por cuanto está en juego la protección de un derecho fundamental.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando debe ser pronta, oportuna 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.

Sobre la temática la H. Corte Constitucional señaló lo siguiente:

*“En primer lugar cabe señalar que existe una diferencia esencial entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido, en cuanto el primero de ellos, consagrado en el artículo 23 de la Carta, hace referencia a la facultad que tienen las personas de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades, en la seguridad de obtener de ellas una pronta y oportuna respuesta que debe hacerse conocer en debida forma al interesado, y que materialmente responda las inquietudes o asuntos planteados. Este derecho, en los distintos aspectos que lo componen y que han sido analizados por la doctrina de la Corte, puede ser objeto de amparo constitucional en sí mismo y con independencia del contenido de las peticiones.”*<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> Cfr. Sentencia T-372/95

<sup>9</sup> Sentencias T-418 de 1992 (Sala Séptima de Revisión), T-575 de 1994 y T-228 de 1997 (Sala Quinta de Revisión) y T-125 de 1995 (Sala Tercera de Revisión).

Por otro lado, el derecho de petición elevado 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 peticionario. (...)”*

*“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”*

En ese orden de ideas, 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.

### **De la Emergencia Sanitaria – Covid-19**

Con la expedición del Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 que declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional por el término de treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo coronavirus COVID-19, entre otros, expidió el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, el cual en su artículo 5 que reguló lo concerniente a los términos para desatar los Derechos de Petición mientras dura la emergencia señaló:

*“**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. **Parágrafo.** La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”*

### **Caso Concreto**

En el caso bajo estudio se tiene que, la accionante presentó una petición el 17 de septiembre de 2020 ante la entidad **SISTEMCOBRO S.A.S**, hoy SYSTEMGROUP S.A.S., en la que solicitó: “a. Se expida prescripción y caducidad de las deudas que figuren a mi nombre con SYSTEMGROUP y las entidades mencionados (sic) con anterioridad, b. Se elimine cualquier reporte negativo que haya generado en razón a la deuda(s) prescritas con SYSTEMGROUP y las entidades mencionados (sic) con anterioridad”<sup>10</sup>.

Ahora bien, analizando el presente asunto, delantamente observa el Despacho que la petente manifestó y acreditó haber radicado su petición el día 17 de septiembre de 2020, data esta que debe analizarse bajo las previsiones del artículo 5 del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo 2020, el cual modificó temporalmente el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, en los siguientes términos: “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.”

Bajo el anterior estado de cosas, advierte el Despacho que la acción de tutela se instauró de manera pre temporánea, ya que la misma se presentó el 13 de septiembre del presente año, es decir, transcurridos únicamente diecisiete días después de tramitada la solicitud, se itera, radicada ante SISTEMCOBRO S.A.S, hoy SYSTEMGROUP S.A.S, por lo que no se cumple el término legal para que la entidad accionada conteste de manera oportuna la petición elevada por la aquí accionante según lo previsto en el Decreto Legislativo No. 491 que viene de citarse, el cual para el caso concreto, para “**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.**”

No obstante lo anterior, es de resaltar que la vinculada **SISTEMCOBRO S.A.S**, hoy **SYSTEMGROUP S.A.S.**, arrimó a las presentes diligencias varios anexos, entre los cuales reposa i) la respuesta al derecho de petición de fecha 14 de octubre de 2020<sup>11</sup> ii) el estado de cuenta<sup>12</sup> iii) eliminación de reportes de las obligaciones<sup>13</sup>

---

<sup>10</sup> Carpeta 1.1 folios 33 a 35

<sup>11</sup> Carpeta 5.2.2. folios 8 a 10

<sup>12</sup> Carpeta 5.2.2. folio 11

<sup>13</sup> Carpeta 5.2.2 folio 6

iv) constancia del envío a la dirección electrónica patriveros@hotmail.com<sup>14</sup>, mediante el cual pone en conocimiento el contenido de la contestación al derecho de petición y las acciones desplegadas por la Systemgroup S.A.S., interpuesto por la accionante.

En la referida respuesta se le puso de presente al accionante que: *“...es preciso indicar que Systemgroup S.A.S. (Anteriormente Sistemcobro S.A.S.), mediante contrato de compraventa celebrado con Fideicomiso RF Soluciones S.A.S, administrado por Refinancia S.A.S adquirió una serie de obligaciones dentro de las cuales se encuentra el crédito de consumo 36032453641236 a su cargo, originado en el Banco Davivienda y reportado por la entidad vendedora con saldo insoluto.... Así mismo, Systemgroup S.A.S. (Anteriormente Sistemcobro S.A.S.), mediante contrato de compraventa celebrado con Fideicomiso RF Soluciones S.A.S, administrado por Refinancia S.A.S adquirió una serie de obligaciones dentro de las cuales se encuentran los créditos 136070034001, 136070034300 a su cargo, originados en el Banco HSBC y reportados por la entidad vendedora con saldos insolutos. Igualmente, Systemgroup S.A.S. (Anteriormente Sistemcobro S.A.S.), adquirió al Banco Falabella una serie de obligaciones dentro de las cuales se encuentra la tarjeta de crédito 8061309606 a su cargo, y reportado por la entidad vendedora con saldo insoluto.”*

Y, complementa que: *“...con respecto al reporte ante las centrales de información, nos permitimos indicar que, por políticas internas de atención al cliente, procedimos a eliminar la información existente en los bancos de datos, respecto de las obligaciones 8061309606, 36032453641236 en cumplimiento de los deberes establecidos en la Ley Estatutaria 1266 de 2008, más conocida como la ley de Hábeas Data. En cuanto al reporte ante las Centrales de Información, nos permitimos indicar que las obligaciones 136070034001, 136070034300 no están siendo reportadas ante las centrales de riesgo por parte de Systemgroup S.A.S. Para finalizar, las obligaciones a su cargo continúan vigentes e insolutas y deben ser canceladas, por esto nuestra entidad busca ofrecer una solución financiera que se ajuste a sus necesidades, razón por lo cual le invitamos a contactarse con Adriana VarelaRiveraal correo electrónico coordinador.cp@sgnpl.com o al teléfono 7441929 Ext. 14609, a fin de recibir la asesoría necesaria referente a sus obligaciones.”*

A juicio del Despacho, el reseñado pronunciamiento involucra una respuesta de fondo frente a lo solicitado por la accionante puesto que se resuelve lo solicitado y, es que la respuesta debe ser oportuna, suficiente y de fondo, independientemente que no se acceda a lo en ella reclamado, por lo que se nega el presente amparo frente al derecho de petición.

Así las cosas, en el presente asunto no existió una vulneración al derecho fundamental de petición de la accionante y, en todo caso, la respuesta no se dio por fuera del término legal, por lo que no puede ni siquiera hablarse de un hecho superado.

Corolario de lo anterior, se desprende de la documental obrante al paginario que el derecho de petición ha sido satisfecho en debida forma por la accionada, por lo que se negará el amparo constitucional solicitado por la actora.

### III. DECISIÓN:

---

<sup>14</sup> Carpeta 5.2.2. folio 7

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

**RESUELVE:**

**PRIMERO: NEGAR** el amparo constitucional reclamado por **FANNY PATRICIA RIVEROS MALDONADO**, a su derecho fundamental de petición, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Notifíquese la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible. **Entréguese copia del presente fallo a la accionada.**

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

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

**Firmado Por:**

**CRISTHIAN CAMILO MONTOYA CARDENAS  
JUEZ MUNICIPAL  
JUZGADO 39 COMPETENCIA MÚLTIPLE BOGOTÁ**

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:

**96cc133ef26849d30415bd440fa7ae13b56a1f4b91915127024e82f965c567e5**

Documento generado en 15/10/2020 02:32:42 p.m.

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