



**JUZGADO SEPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD. Barranquilla, agosto treinta, (30) de dos mil veintiuno, (2021).**

**Juez: Dilma Estela Chedraui Rangel.**

**Expediente No. 08-001-40-53-007-2021-00-478-00**

**PROCESO : ACCION DE TUTELA**  
**ACCIONANTE : PEDRO RAMON HERRERA MARTINEZ,**  
**ACCIONADO : FINSOCIAL S.A.S.**

## **1. ASUNTO**

Procede el Juzgado a decidir la acción de tutela incoada por **PEDRO RAMON HERRERA MARTINEZ** contra **FINSOCIAL S.A.S.** por la presunta vulneración de su derecho fundamental a la información, consagrado en la Constitución Nacional.

## **2. HECHOS**

Manifiesta el accionante que solicitó un certificado de deuda ante la entidad accionada FINSOCIAL S.A, el 8 de agosto de 2021 un certificado a través de la plataforma de la entidad. Que en respuesta a dicha solicitud le indicaron a través de su correo electrónico señalaron que debía cancelar la deuda pendiente.

Señala que le remitieron oficio indicándole lo siguiente

***“...Para conocer su saldo a la fecha o realizar el pago total de su crédito, deberá solicitar un certificado de deuda, dentro de los cinco (5) primeros días hábiles del mes en la agencia Fin social más cercana...”***

Agrega que habiendo cancelado en la fecha indicada debe esperar hasta el mes de octubre de 2021 para recibir información. Hecho que manifiesta el accionante se constituye un abuso de parte de la entidad accionada en su posición dominante, por ende manifiesta que se está vulnerando el derecho a la información consagrado en el artículo 23 de la constitución política.

## **PRETENSIONES**

Pretende el accionante se le proteja su derecho fundamental constitucional, al derecho de información, vulnerado por **FINSOCIAL S.A.S.**, y en consecuencia ORDENE a la entidad accionada emitir el correspondiente certificado de deuda de su obligación No. 99238.

## **ACTUACION PROCESAL**

La acción de tutela fue admitida mediante proveído del 18 de agosto de 2021, ordenándose al representante legal de **FINSOCIAL S.A.S.**, para que dentro del término máximo de un (1) día, por escrito lo que a bien tenga en relación con todos y cada uno de los hechos y pretensiones plasmadas por el accionante, en su demanda de tutela, entregándosele copia de esta al momento de la notificación de este auto.

RADICADO : 2021-478  
PROCESO : ACCION DE TUTELA  
ACCIONANTE : PEDRO RAMON HERRERA MARTINEZ  
ACCIONADO : FINSOCIAL S.A.S.  
PROVIDENCIA : FALLO 30/08/2021

## RESPUESTA DE FINSOCIAL S.A.S.

Se dispuso de la recepción de contestación de tutela por parte de la entidad accionada el día 19 de agosto de 2021, donde informa que es cierto que el cliente en fecha 8 de agosto de 2021 mediante los canales de atención se realizó solicitud de certificado de deuda de la obligación No. 99238 que tiene vigente con su representada.

Señala que dicha solicitud fue atendida y contestada en fecha 9 de agosto de 2021 enviando y recordando al cliente el procedimiento de la expedición del certificado de deuda y el recibo de banco por concepto de este.

La entidad accionada indica que el trámite y costo del certificado se pone en conocimiento del cliente en la papelería que instrumenta el crédito que de igual forma en las oficinas de FINSOCIAL se publica el procedimiento de la certificación, tiempo y su costo, al igual que en la página web [www.finsocial.co](http://www.finsocial.co) se deja en conocimiento el procedimiento postventa de todos sus créditos.

La entidad accionada manifiesta que dicho procedimiento fue de conocimiento y aceptado por el accionante en la papelería que lo instrumenta el crédito, tal como se soporta en el **anexo 3** de la contestación.

Aunado indica que el accionante adquirió un crédito con su representada, en el cual suscribió unas condiciones dentro de la papelería que instrumenta la obligación, entre esas el procedimiento de entrega del certificado de deuda el cual en cumplimiento de la ley 1480 de 2011 también se encuentra publicado en la página web [www.finsocial.co](http://www.finsocial.co). En tal sentido debe decirse que, si bien existe una norma especial que regula el termino para resolver peticiones, ante la existencia de un contrato celebrado entre las partes que regula termino de expedición del documento requerido, se impone lo previsto en el artículo 1206 del Código Civil, norma según la cual "Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalido sino por su consentimiento mutuo o causales legales"

La entidad accionada indica que el certificado de deuda será expedido en fecha 15 de octubre de 2021, tal como es de conocimiento del Sr. Herrera Martínez. Ello atendiendo que dicho certificado fue solicitado y pagado posterior a los cinco (5) primeros días hábiles del mes (soporte de pago anexado por el accionante en su acción de tutela), por esta razón se entregará el día quince (15) del mes subsiguiente a su solicitud y cancelación.

Frente a lo anterior la entidad accionada manifiesta que ha dado respuesta de fondo a las solicitudes del actor entre esa solicitud de fecha 8 de agosto de 2021 en fecha 9 de agosto de 2021.

Por ende solicita de manera respetuosa que declare la improcedencia del petitum incoado y en general de la presente acción de tutela por carencia actual de objeto, Y como tal la entidad accionada indica que no ha vulnerado los derechos fundamentales del accionante

## CONSIDERACIONES

### Competencia.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el Decreto 1382 de 2000, este Despacho resulta competente para conocer de la acción

RADICADO : 2021-478  
PROCESO : ACCION DE TUTELA  
ACCIONANTE : PEDRO RAMON HERRERA MARTINEZ  
ACCIONADO : FINSOCIAL S.A.S.  
PROVIDENCIA : FALLO 30/08/2021

de tutela en referencia, por ocurrir en esta ciudad los hechos que motivan su presentación, lugar donde el Juzgado ejerce su jurisdicción constitucional.

## **DERECHO DE PETICION**

El derecho de petición consagra, de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado

### **Sentencia T-149-2013**

*La honorable corte constitucional ha precisado que el derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, es una garantía fundamental de aplicación inmediata (C.P. art. 85), cuya efectividad resulta indispensable para la consecución de los fines esenciales del Estado, especialmente el servicio a la comunidad, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la misma Carta Política y la participación de todos en las decisiones que los afectan; así como el cumplimiento de las funciones y los deberes de protección para los cuales fueron instituidas la autoridades de la República (C.P. art. 2). De ahí, que el referido derecho sea un importante instrumento para potenciar los mecanismos de democracia participativa y control ciudadano; sin dejar de mencionar que mediante su ejercicio se garantiza la vigencia de otros derechos constitucionales, como los derechos a la información y a la libertad de expresión. La garantía real al derecho de petición radica en cabeza de la administración una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación de la entidad estatal no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que este dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real, una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información. Por otro lado en la sentencia T-161/11 agrega lo siguiente.*

*(...) La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere “una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses”. Se consagra pues el deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas, que no plantean una solución de fondo: “La respuesta de la Administración debe resolver el asunto, no admitiéndose en consecuencia respuestas evasivas, o la simple afirmación de que el asunto se encuentra en revisión o en trámite.*

*(...) En sentencia C-951 de 2014, la Corte adujo que el derecho de petición constituye una garantía instrumental que permite ejercer otros derechos, por ejemplo, el acceso a la información, la participación política y la libertad de expresión. En estos términos, es evidente su importancia al interior de un Estado democrático, al favorecer el control ciudadano en las decisiones y actuaciones de la administración y de particulares en los casos establecidos en la ley.*

La Corte en sentencia 487 de 2017 ha reforzado lo dicho por la jurisprudencia sobre el derecho de petición en los siguientes términos:

El derecho de petición fue establecido en el artículo 23 de la Constitución, donde se prevé que “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las

**RADICADO** : 2021-478  
**PROCESO** : ACCION DE TUTELA  
**ACCIONANTE** : PEDRO RAMON HERRERA MARTINEZ  
**ACCIONADO** : FINSOCIAL S.A.S.  
**PROVIDENCIA** : FALLO 30/08/2021

autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

En consonancia con lo anterior la sentencia T 718 de 2011, manifestó que el núcleo esencial de tal derecho radica en la resolución pronta y oportuna de la cuestión solicitada. De esta manera, la vulneración del derecho de petición se concreta cuando no se produce una respuesta de fondo, clara, oportuna y/o cuando se omite notificar la respuesta al peticionario.

Precisamente, siguiendo la consideración expuesta en la sentencia T-137 de 2011, podemos afirmar en otras palabras que “el derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Norma Superior, es un derecho público subjetivo de la persona para acudir ante las autoridades, o ante los particulares en los eventos que establezca la ley, con miras a obtener información o pronta resolución a una solicitud. Aunque su objeto no incluye el derecho a obtener una resolución determinada, sí exige que exista un pronunciamiento oportuno. Por ello se ha dicho que es garantía del desarrollo de una democracia participativa, en la medida que permite una interacción directa entre administrados y autoridades”.

Ahora bien, el término legal que tiene la autoridad -pública o privada- para dar respuesta a las peticiones de información que se les formula es de 15 días siguientes a la fecha de recibo de la petición; si la destinataria de la solicitud considera que dentro de dicho término no alcanza a dar contestación, así lo deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora, y señalando a la vez la fecha en que se resolverá.

## **CASO CONCRETO Y PROBLEMA JURIDICO A RESOLVER**

¿Vulnera la accionada el derecho invocado por el accionante por no entregar la certificación solicitada dentro del término que establece la ley que regula el derecho de petición, o por el contrario, le asiste razón a la accionada cuando manifiesta que no vulnera derecho fundamental alguno pues que ha dado respuesta al derecho de petición indicándole que la certificación le será entregada el 15 de octubre de 2021?

## **TESIS**

Se resolverá concediendo la presente acción de tutela la acción de tutela pues si bien se dio respuesta al accionante, ésta no resuelve de fondo lo solicitado, toda vez que los argumentos dados vulneran los términos establecidos en la Ley que regula el derecho de petición.

## **ARGUMENTACION**

Precisa el accionante los siguientes hechos que lo conllevan a señalar que se vulnera su derecho de petición:

- Con la finalidad de cancelar una obligación contraída con la Entidad FINSOCIAL S.A.S. que está operando en su mesada pensional de la Pagaduría Colpensiones cuota por valor de \$300.000 solicitó el día 8 del mes de Agosto de 2021 un Certificado de Deuda con Radicado No.39004
- Que le enviaron el volante para cancelar el correspondiente valor de \$20.000, junto con documento donde se le indicando que para conocer su saldo a la fecha o realizar el pago total de su crédito, deberá solicitar un certificado de deuda, dentro de los cinco (5) primeros días hábiles del mes, y su entrega será el día quince (15) hábil del mes siguiente a su solicitud. Que certificado tiene un costo de \$20.000, anexando recibo de pago.

RADICADO : 2021-478  
PROCESO : ACCION DE TUTELA  
ACCIONANTE : PEDRO RAMON HERRERA MARTINEZ  
ACCIONADO : FINSOCIAL S.A.S.  
PROVIDENCIA : FALLO 30/08/2021

- Que el documento será entregado a los quince (15) calendario del mes subsiguiente a su solicitud
- Que habiendo cancelado en la fecha indicada debo esperar hasta el día 15 del mes de Octubre de 2021 para recibir la información solicitada, hecho que se constituye en abuso de la posición dominante.

Observada la respuesta proferida por la entidad accionada FINSOCIAL S.A.S., esta indica que el certificado de deuda será expedido en fecha 15 de octubre de 2021, tal como es de conocimiento del Sr. Herrera Martínez. Ello atendiendo que dicho certificado fue solicitado y pagado posterior a los cinco (5) primeros días hábiles del mes (soporte de pago anexado por el accionante en su acción de tutela), por esta razón se entregará el día quince (15) del mes subsiguiente a su solicitud y cancelación, toda vez que así se regula en el contrato que se suscribió con el accionante y que es de su conocimiento, por lo que no se rigen por la Ley 1755 de 2015.

Se tiene entonces que de una parte el accionante hace valer la petición elevada a los términos de la Ley 1755 de 2015, mientras que la accionada hace valer los términos que en su decir señala el procedimiento de entrega del certificado de deuda el cual en cumplimiento de la ley 1480 de 2011 también se encuentra publicado en la página web [www.finsocial.co](http://www.finsocial.co), pues si bien existe una norma especial que regula el termino para resolver peticiones, ante la existencia de un contrato celebrado entre las partes que regula termino de expedición del documento requerido, se impone lo previsto en el artículo 1206 del Código Civil, norma según la cual “Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalido sino por su consentimiento mutuo o causales legales”

Pues bien, el derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Norma Superior es una garantía fundamental de las personas que otorgando escenarios de diálogo y participación con el poder público este facilita la satisfacción de otros derechos constitucionales en el marco del Estado social de derecho, actualmente este derecho se encuentra regulado por la Ley 1755 de junio 30 de 2015.

Se refiere esta Ley también al derecho de petición frente a particulares u organizaciones privadas. Es así como indica el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015:

*“...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”.*

Por su parte, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establece:

*“...Artículo 14. 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:*

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá*

RADICADO : 2021-478  
PROCESO : ACCION DE TUTELA  
ACCIONANTE : PEDRO RAMON HERRERA MARTINEZ  
ACCIONADO : FINSOCIAL S.A.S.  
PROVIDENCIA : FALLO 30/08/2021

*negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

- 2. 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 (30) días siguientes a su recepción.*

**PARÁGRAFO.** *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 la ley 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...”*

Como puede observarse la citada Ley enseña que las peticiones ante particulares se rigen por los términos allí indicados, de tal forma salvo norma especial que regule lo contrario.

Es el caso, que no encuentra en el caso que tenemos entonces, que la parte accionante considera vulnerado su derecho fundamental de petición por no haber recibido respuesta a la solicitud interpuesta en agosto 8 de 2021 dentro del término estipulado en la Ley 1755 del 2015, mientras que la parte accionada manifiesta que solo hasta octubre 15 de 2021 expedirá la certificación solicitada indicando como fundamento lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 1074 del 2015 mediante la cual se establecen las reglas generales para la celebración de contratos mediante sistemas de financiación.

Entrará el Despacho entonces, a dirimir la diferencia presentada entre el accionante y la entidad accionada trayendo a colación, el aparte establecido en el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015 que establece lo siguiente: “...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...”.

Como quiera que en la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 1074 del 2015 que se funda la accionada no se indican términos para la resolución de peticiones, y no se aprecia en estas que se encuentre norma legal especial al respecto, debe entonces remitirnos a las disposiciones establecidas en el Capítulo I de la Ley 1755 de 2015 que establece los términos en los cuales deben resolverse las peticiones presentadas ante instituciones públicas y/o organizaciones e instituciones privadas.

Corresponde entonces a este despacho judicial determinar, i) si la parte accionada dio o no contestación al derecho de petición que manifiesta el accionante haber interpuesto, en caso afirmativo ii) si este se hizo dentro del término de ley (15 días) y iii) si dicha respuesta se ajusta a las exigencias antes anotadas establecidas por la Honorable Corte Constitucional para tener por satisfecho el derecho-

Obran en el expediente las siguientes pruebas relevantes:

- Derecho de petición de fecha agosto 8 de 2021.
- Respuesta del derecho de petición por parte de la accionada de fecha 9 de agosto de 2021.

Frente a lo anterior la entidad accionada manifiesta que ha dado respuesta de fondo a las solicitudes del actor entre esa solicitud de fecha 8 de agosto de 2021 en fecha 9 de agosto de 2021.

**RADICADO** : 2021-478  
**PROCESO** : ACCION DE TUTELA  
**ACCIONANTE** : PEDRO RAMON HERRERA MARTINEZ  
**ACCIONADO** : FINSOCIAL S.A.S.  
**PROVIDENCIA** : FALLO 30/08/2021

Ahora bien, verificada la petición que se debate en el presente asunto, se observa que fue interpuesta el domingo 8 de agosto de 2021, donde se solicita certificación de deuda, de lo que se desprende que lo presentado por el actor es una solicitud de información, la cual según lo dispuesto en la norma transcrita debe resolverse dentro del término de diez siguientes a su recepción, entendiéndose que son días hábiles.

En primer lugar debe aclararse que la accionada no se niega a la entrega de la información solicitada, sino a darla dentro del término señalada en la Ley 1755 de 2015, pues indica en la respuesta a la acción de tutela, que proferirá la certificación solicitada en fecha octubre 15 de 2021, pero es el caso, que ello permite señalar que se vulneran las normas del derecho de petición, toda vez que el término indicado para entregar la certificación excede el término señalado en la citada Ley, ya que si se cuentan los diez días de que trata la norma en cita, desde el día hábil siguiente a la presentación de la solicitud, se tiene que los mismos, vencerían el 24 de agosto de 2021, siendo esta la fecha en la cual debería hacerse entrega de la certificación solicitada.

Ahora, si bien es cierto la acción de tutela se presenta cuando no había vencido el término señalado, no lo es menos, que en la respuesta dada por la accionada, ya se estaba informando que los términos citados no serían reconocidos, precisando un término mucho mayor al legal, constituyéndose este un hecho que vulnera el derecho de petición.

Corolario lo anterior, como quiera que, en la respuesta emitida por la entidad accionada, esta manifiesta que dará respuesta al accionante solo hasta octubre 15 de 2021, se vislumbra una vulneración al derecho fundamental de petición del accionante pues se desprende de la respuesta que no se daría respuesta de fondo, de manera oportuna, conforme lo solicitado.

Dado lo anterior, procederá el juzgado a conceder el derecho de petición del accionante y se ordenará a FINSOCIAL S.A.S., a fin de que expida la certificación solicitada por el señor PEDRO RAMON HERRERA MARTINEZ.

Por lo expuesto, el Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Barranquilla, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

### **RESUELVE**

**PRIMERO: CONCEDER** el amparo al derecho fundamental de petición dentro de la acción de tutela impetrada por **PEDRO RAMON HERRERA MARTINEZ** contra **FINSOCIAL S.A.S.**, por las razones vertidas en la motivación.

**SEGUNDO: ORDENAR** a FINSOCIAL S.A.S., a través de su representante legal, o de la persona encargada de cumplir el fallo, que en un término no superior a cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta sentencia, expida la certificación solicitada por el señor PEDRO RAMON HERRERA MARTINEZ, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente proveído.

**TERCERO: NOTIFIQUESE** este pronunciamiento a los extremos involucrados en este trámite constitucional (Artículo 16 Decreto 2591 de 1991)

RADICADO : 2021-478  
PROCESO : ACCION DE TUTELA  
ACCIONANTE : PEDRO RAMON HERRERA MARTINEZ  
ACCIONADO : FINSOCIAL S.A.S.  
PROVIDENCIA : FALLO 30/08/2021

**CUARTO:** De no ser impugnado el presente fallo, remítase a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión, al siguiente día de su ejecutoria. (Artículo 31, ídem).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE  
DILMA ESTELA CHEDRAUI RANGEL  
JUEZ**

**Firmado Por:**

**Dilma Chedraui Rangel  
Juez Municipal  
Civil 007  
Juzgado Municipal  
Atlántico - Barranquilla**

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:

**cdd6a22bc08cecd12009a4228c38d73d200424bb8b69e97963bbb53e9ed9037c**

Documento generado en 30/08/2021 08:19:31 PM

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