



San Andrés, Isla, Diecisiete (17) de Septiembre de Dos Mil Veintiuno (2021)

**RADICACIÓN:** 88-001-4003-002-2021-00226-00  
**REFERENCIA:** ACCIÓN DE TUTELA  
**TUTELANTE:** CLAUDIA HENRY BENT  
**TUTELADO:** SOLFINANZAS DE COLOMBIA S.A.S.

### SENTENCIA No. 0091-021

#### 1. OBJETO

Procede el Despacho a decidir la acción de tutela instaurada por la señora CLAUDIA HENRY BENT actuando en nombre propio en contra de SOLFINANZAS DE COLOMBIA S.A.S.

#### 2. ANTECEDENTES

La señora CLAUDIA HENRY BENT actuando en nombre propio, interpuso acción de tutela por razón de los hechos que a continuación se sintetizan:

Expresa la accionante que, el día 01 de septiembre del 2021 a las 4:16 pm por correo electrónico dirigido a SOLFINANZAS DE COLOMBIA S.A.S, solicitó en el término establecido en la Ley, un Certificado de deuda de la obligación contraída en virtud de la realización de un crédito de libranza con esa empresa con la finalidad de cancelar la obligación.

Sostiene que pasado el termino de los días que concede el código contencioso administrativo para responder las peticiones de información (Art. 22 CCA), el funcionario encargado de responder el derecho de petición por parte de la Entidad, desde el pasado 01 de junio envió correo para la elaboración del certificado de deuda y el cual violaron su derecho enviándole un correo donde manifiestan que:

*“Para gestionar su solicitud deberá agendar su cita, comunicándose con nuestro personal a la línea 333 0333 210 opción 1 del menú principal en el horario de 8:30 a.m. a 11:30 am y de 1:00 p.m. a 5:30 p.m. Es importante tener en cuenta que se atenderá únicamente con cita previa y seremos muy cuidadosos con el cumplimiento de los protocolos”.*

Indica que le es imposible viajar hasta Barranquilla por la distancia y que para viajar los vuelos son muy costosos y no le es posible ir a esas instalaciones por eso lo pidió mediante derecho de petición y ellos no responden de una manera pertinente ante su solicitud, negándole de una vez su derecho.

#### 3. PRETENSIONES

Con fundamento en los anteriores hechos, la señora CLAUDIA HENRY BENT actuando en nombre propio solicita:

- 3.1. Que se tutele el derecho fundamental de petición.
- 3.2. Que se ordene a SOLFINANZAS COLOMBIA S.A.S., responda de fondo la petición de la accionante.

#### **4. ACTUACIÓN JUDICIAL**

Mediante Auto N° 00325-021 de fecha siete (07) de septiembre de dos mil veintiuno (2021), se admitió la presente acción de tutela, donde se ordenó comunicarle a SOLFINANZAS DE COLOMBIA S.A.S., con el fin de que contestaran la presente solicitud y rindiera los informes del caso dentro del término de dos (2) días, de la presente acción.

#### **5.- CONTESTACIÓN A LA ACCIÓN DE TUTELA**

Vencido el termino de traslado, se observa que SOLFINANZAS DE COLOMBIA S.A.S., contesto la presente acción de tutela manifestando que si bien es cierto que la accionante presentó derecho de petición el día 01 de septiembre de 2021, recibido por esa entidad a través de medios virtuales, en el cual solicita sea expedido un certificado de saldo de la obligación, al considerar que le fue otorgado poco tiempo para realizar el pago, a la fecha no se le ha vulnerado su derecho fundamental de petición, como lo indica en el escrito de la acción, pues aun se encuentran dentro del termino legal establecido para brindar la respuesta pertinente.

Sostiene que de conformidad con el Decreto 491 de 2020, la entidad cuenta con veinte (20) días siguientes a la recepción de la petición, para resolver la solicitud de la accionante, termino que no se encuentra vencido aún.

Indica que actualmente se encuentran tramitando la petición, a fin de generar certificado de saldos de la accionante, dejando claro que aun se encuentran dentro del término establecido por la ley, para brindar respuesta de fondo a su derecho de petición, y que en relación con el mensaje donde se le indicó que debía agendar una cita, es una respuesta automática que realiza su sistema, pues a su petición le fue asignada el número de radicado: 000000745926.

#### **6.- CONSIDERACIONES**

##### **6.1. COMPETENCIA:**

De conformidad con el numeral 1° del Art. 1° del Decreto 1983 del 2017, éste Despacho es competente para conocer la presente solicitud de tutela.

La norma citada, respecto del reparto de la acción de tutela, dispone lo siguiente:

*“(...) Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital,*

*municipal y contra particulares, serán repartidas para su conocimiento en primera instancia, a los jueces municipales".* Lo anterior por ser la tutelada una entidad financiera.

Frente a la competencia, según el criterio del lugar donde se haya producido el hecho o sus efectos, los mismos tuvieron ocurrencia en la Isla de San Andrés.

Así las cosas, son los Juzgados Municipales del Distrito Judicial de San Andrés, los competentes para conocer la presente solicitud de tutela, según el correspondiente reparto.

## **6.2. PROCEDENCIA:**

El Artículo 86 de la Constitución Política de 1991, desarrollado en los Decretos 2591 y 306, ambos del mismo año, ha institucionalizado la acción de tutela como una garantía y un mecanismo constitucional de protección directa, inmediata y efectiva de los derechos fundamentales de las personas cuando resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública y de los particulares, en los casos que establezca la ley.

Dicha acción muestra por su finalidad un carácter extraordinario, en la medida en que su utilización parte del respeto y garantía a la consagración constitucional y legal de las jurisdicciones ordinarias y especiales, así como de las respectivas acciones, procedimientos, instancias y recursos que ante las mismas se surten, lo que supone un uso en forma supletiva con carácter subsidiario; de manera que, la procedencia de la tutela se restringe a la inexistencia de otros medios de defensa judicial o a la ineficacia de los mismos, como también a su utilización transitoria ante la presencia de un perjuicio irremediable que permita contrarrestar dicho efecto en forma temporal, con una operancia inmediata, urgente, rápida y eficaz, mediante el trámite de un procedimiento preferente y sumario, hasta tanto la autoridad correspondiente defina el fondo del asunto.

En el presente asunto, se trata del ejercicio de la Acción de Tutela incoada contra una entidad financiera, por tanto es procedente, al tenor de los Artículos 5º y 42 Numeral 2º del Decreto 2591 de 1991.

## **6.3. PROBLEMA JURÍDICO**

A partir de los supuestos fácticos planteados anteriormente, el problema jurídico que debe resolver el Despacho consiste en establecer ¿si SOLFINANZAS DE COLOMBIA S.A.S., amenaza y/o vulnera o no el derecho fundamental de petición de la señora CLAUDIA HENRY BENT, al no haber resuelto su solicitud del 01 de Septiembre de 2021.

## **6.4. ANÁLISIS NORMATIVO Y/O JURISPRUDENCIAL DE LOS DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS O AMENAZADOS**

### **6.4.1. DERECHO 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. Asimismo, esa norma estableció que el legislador podría reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

La Ley 1755 del 30 de junio de 2015, es la nueva normatividad que regula el derecho de petición, estableciendo las siguientes reglas, y sustituyendo las disposiciones legales anteriores, previstas en la Ley 1437 de 2011:

**“ARTÍCULO 13. OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES.** *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*

*Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”.*

*Sobre lo anterior, La Corte Constitucional, en sentencia T-369/13 del 27 de junio de 2013, M.P. Alberto Rojas Ríos, ha establecido los presupuestos mínimos que determinan el ámbito de protección constitucional y ha definido sus rasgos distintivos en los siguientes términos:*

- “(i) Se trata de un derecho fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;*
- (ii) Este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y a los particulares;*
- (iii) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;*
- (iv) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: a) debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado; y b) debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.*

*(v) La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; 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.*

*(...)*

*Se concluye entonces, que 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. 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”. (Negrilla del Despacho).*

Al respecto, en sentencia T-138 del 2017 Luis Guillermo Guerrero Pérez, la H. Corte expresó:

*“El derecho de petición está consagrado en el artículo 23 del Texto Superior como una garantía fundamental de las personas que otorga escenarios de diálogo y participación con el poder público y que posibilita la satisfacción de otros derechos constitucionales en el marco del Estado social de derecho. Su núcleo esencial se encuentra en la posibilidad de presentar solicitudes de manera respetuosa ante las autoridades públicas o ante los particulares en los casos previstos en la ley, surgiendo a cargo de sus destinatarios el deber de recibirlas, tramitarlas y resolverlas de forma clara, oportuna, suficiente y congruente con lo pedido.*

*En relación con lo expuesto y con énfasis en la obligación de tramitar y resolver las peticiones, esta Corporación ha señalado que la respuesta que se brinde debe cumplir, por lo menos, con los siguientes requisitos: (i) debe ser concedida de manera pronta y oportuna dentro del término legal; (ii) su contenido debe dar una solución de fondo y acorde con las cargas de claridad, efectividad, suficiencia y congruencia; y (iii) la decisión que se adopte debe ser puesta en conocimiento del interesado con prontitud. A continuación se hará una breve referencia a los elementos previamente mencionados”. (Negrillas fuera del texto).*

## **6.5. CASO CONCRETO**

Encuentra el Despacho que de acuerdo con lo manifestado por la señora CLAUDIA HENRY BENT, actualmente cursa ante SOLFINANZAS DE COLOMBIA S.A.S., una solicitud de certificado de saldos, la cual fue interpuesta el día 01 de septiembre de 2021.

Indica que SOLFINANZAS DE COLOMBIA S.A.S., no ha resuelto su solicitud, razón por la cual considera vulnerado su derecho fundamental al de petición.

En cuanto al derecho fundamental de petición, es claro que las autoridades y los particulares están obligados a resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que deben brindar una respuesta que aborde de manera clara y detallada cada una de las inquietudes y/o solicitudes puestas en su conocimiento, lo anterior no implica nada diferente a resolver materialmente la petición.

La Jurisprudencia Constitucional ha indicado que una respuesta de fondo deber ser clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y 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.

De lo anterior, es menester nuevamente precisar que, la respuesta de fondo deber ser clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y 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.

Ahora bien, la respuesta a un derecho de petición no siempre tiene que ser positiva, pero la misma, si debe resolver de fondo punto por punto y paso por paso, lo solicitado por el peticionario, así esto signifique una respuesta negativa y se evidencia que la accionada solo ha dado respuesta de fondo ninguno de los tres puntos que solicito el actor.

En el caso bajo estudio, encuentra este Despacho que la entidad accionada contestó la presente acción constitucional, manifestando que la señora CLAUDIA

HENRY BENT, presentó derecho de petición a través de los medios virtuales de esa entidad, el día 01 de septiembre de 2021.

Asimismo, manifestó que a la fecha no se le ha vulnerado su derecho fundamental de petición, como lo indica en el escrito de la acción, pues aún se encuentran dentro del término legal establecido para brindar la respuesta pertinente. Sostuvo que de conformidad con el Decreto 491 de 2020, la entidad cuenta con veinte (20) días siguientes a la recepción de la petición, para resolver la solicitud de la accionante, término que no se encuentra vencido aún.

Así las cosas, podría no hablarse en el caso concreto de una vulneración al derecho fundamental de petición, toda vez que, la entidad SOLFINANZAS DE COLOMBIA S.A.S., tiene hasta el 29 de septiembre de 2021, para resolver la petición objeto de la presente acción.

En ese sentido, es menester recordar que el artículo 23 de la Constitución dispone que *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”*

Esta garantía ha sido denominada derecho fundamental de petición, con el cual se promueve un canal de diálogo entre los administrados y la administración, cuya fluidez y eficacia constituye una exigencia impostergable para los ordenamientos organizados bajo la insignia del Estado Democrático de Derecho.

De acuerdo con la jurisprudencia constitucional<sup>1</sup>, esta garantía tiene dos componentes esenciales: (i) la posibilidad de formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y como correlativo a ello, (ii) la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado. Con fundamento en ello, su núcleo esencial se circunscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y a la notificación de la decisión al peticionario.

En ese sentido, no podría hablarse en este momento de vulneración a derecho fundamental alguno, puesto que, al momento de presentación de la presente acción de tutela, y aun en el trámite de la misma, no se encuentra vencido el término para que SOLFINANZAS DE COLOMBIA S.A.S., de respuesta a la solicitud de la señora CLAUDIA HENRY BENT, de fecha 01 de septiembre de 2021.

Colofón de lo anterior, el despacho negara las pretensiones de la presente acción de tutela, por no encontrarse vulneración a derecho fundamental alguno.

---

<sup>1</sup> CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia T-230 de 2020.

Expediente: 88-001-4003-003-2021-00226-00  
Accionante: CLAUDIA HENRY BENT  
Accionado: SOLFINANZAS S.A.S  
Acción: TUTELA

**SIGCMA**

En mérito de lo anterior, **EL JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE SAN ANDRÉS ISLA**, administrando justicia en nombre de la república y por autoridad de la Constitución y la ley,

**RESUELVE:**

**PRIMERO: NEGAR** las pretensiones de la presente acción de tutela, en virtud de las razones expuestas en la parte motiva del presente proveído.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** la presente sentencia en la forma ordenada en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**TERCERO:** La presente decisión es susceptible de impugnación.

**CUARTO:** En caso de no ser impugnado, remítase la presente tutela a la H. Corte Constitucional según lo ordenado en el inciso 2º del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

**NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE**



**INGRID SOFÍA OLMOS MUNROE**  
**JUEZA**

JVILLA