

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ
Carrera 10 No. 14 - 33 Piso 11 - Tel. 601 – 3532666 Ext:70377
E-mail: cmpl37bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D.C., Diez (10) de febrero de dos mil veinticinco (2025)

Referencia:	Acción de tutela
Radicado:	11001-4003-037-2025-00070-00
Accionante:	EDWIN HERNANDEZ ROJAS
Accionado:	BANCO SERFINANZA
Providencia:	Sentencia de tutela de primera instancia.

De conformidad el Decreto 2591 de 1991 y en el término del artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, este Despacho decide la acción de tutela instaurada por la EDWIN HERNANDEZ ROJAS contra BANCO SERFINANZA.

I.- ANTECEDENTES

1. Fundamentos de la Acción

El accionante Edwin Hernández Rojas promovió acción de tutela contra Banco Serfinanza con el fin de reclamar el amparo de su derecho fundamental de petición, que consideró vulnerado con ocasión a la falta de respuesta a la solicitud impetrada en fecha 10 de enero de 2025 y en consecuencia, solicitó:

*“ (...) 1.Amparar mi derecho fundamental de petición violado por **BANCO SERFINANZA** y;*

*2. Subsecuentemente, ordenar a **BANCO SERFINANZA** que en el término de 48 horas o en el plazo que disponga el despacho, resuelva de fondo y de forma completa, la petición presentada el **10 de enero de 2025.**”*

2. Trámite y respuesta de las convocadas

Admitida en proveído del 31 de enero de 2025, se ordenó notificar a la entidad accionada y vinculados, para la intervención sobre los hechos objeto de reclamo constitucional.

El accionado BANCO SERFINANZA S.A., (Archivo Digital PDF 011), brindó contestación indicando en primer momento, que el accionante está vinculado con la entidad, como cliente, con una tarjeta de crédito, sin embargo advierte que la petición objeto de trámite constitucional, no fue radicada en los canales habilitados por la entidad, como quiera que el correo servicioalclientepqr@bancoserfinanza.com, no está habilitado para radicar solicitudes, sin embargo el 1° de febrero de 2023, por intermedio de la Superintendencia Financiera, se remitió petición del quejoso, la cual fue respondida mediante comunicación del 2023.

Indicó que la Entidad, puso en conocimiento del quejoso las transacciones y situaciones relacionadas con su tarjeta de crédito, mediante de comunicación de fecha 04 de febrero de 2025, enviada a la dirección de correo electrónico deudoorasesorias@gmail.com. En consecuencia, solicitó denegar las pretensiones de la acción de tutela y archivar el expediente por hecho superado.

La vinculada SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, (Archivo Digital PDF 014), solicita su desvinculación al trámite constitucional, como quiera configurado el fenómeno de la falta de legitimación en la causa por pasiva, como quiera que no es la competente para resolver la petición del accionante y no ha vulnerado sus derechos fundamentales.

II.- CONSIDERACIONES

3. De la competencia

Es competente este Despacho Judicial para proferir sentencia con fundamento en el artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991.

4. Problema jurídico

Corresponde al Despacho establecer si se vulneró el derecho de petición del accionante Edwin Hernández Rojas, con ocasión a la falta de respuesta de la solicitud radicada en fecha 10 de enero de 2025.

5. Derecho de petición

5.1. El artículo 23 de la Constitución establece la garantía denominada derecho fundamental de petición, con el cual se promueve un canal de diálogo entre los administrados y la administración. De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, tiene dos componentes esenciales: i) la posibilidad de presentar 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 limita a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y la notificación de la decisión al peticionario¹.

Así mismo, el Tribunal ha indicado que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación²:

“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política. 3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación. 7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

¹ Sentencia C-T-251 de 2008. Citada en la Sentencia T-487 de 2017.

² Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001

8) *La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.*

9) *La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.*

7. Caso Concreto

8.1. De las pruebas del expediente se evidencia que el accionante, realizó la solicitud el 10 de enero de 2025, dirigido al Banco Serfinanza S.A., mediante correo electrónico servicioalclientepqr@bancoserfinanza.com, remitido a través de la empresa de Servientrega (e-entrega), sin embargo, la entidad accionada manifestó que el mencionado e-mail, no corresponde a un canal habilitado para recepcionar solicitudes de usuarios.

En consecuencia, la prosperidad de la acción de tutela está supeditada a la existencia de dos extremos fácticos que deben estar claramente demostrados: de una parte la solicitud, con fecha cierta de presentación ante la autoridad a la cual se dirige, y de otra, el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que la respuesta se haya comunicado al solicitante.

Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencias T-329 de 2011 y T-489 de 2011 señaló:

“Ahora bien, la violación de ese derecho puede dar lugar a la iniciación de una acción de tutela para cuya prosperidad se exigen dos extremos fácticos que han de cumplirse con rigor. Primero la existencia con fecha cierta de una solicitud dirigida a una autoridad, y segundo el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que se haya dado una respuesta oportuna al solicitante. Así las cosas, para la prosperidad de la acción de tutela por violación del derecho de petición, el accionante debe acreditar dentro del proceso que elevó la correspondiente petición y, que la misma no fue contestada.”

Conforme lo anterior, si bien toda persona tiene derecho a elevar solicitudes respetuosas ante la administración o ante particulares, es requisito indispensable para obtener el fin perseguido con la acción de tutela, demostrar -así sea de forma sumaria- que se presentó la petición.

Así lo ha expuesto, recientemente la Corporación *“en todos los casos, es forzoso que se demuestre la «radicación» o la manifestación de la «petición» ante la «autoridad» o «entidad» exhortada, para intuir de ella si se emitió o no una «contestación» que*

*satisfaga su núcleo esencial; carga probatoria que recae en quien aduce el agravio por no encontrar una solución a lo anhelado”.*³

En conclusión, no basta que el accionante afirme que su derecho de petición se vulneró por no obtener respuesta, también es necesario respaldar dicha afirmación con elementos que permitan comprobar lo dicho, de modo que quien dice haber presentado una solicitud y no haber obtenido respuesta deberá presentar copia de la misma recibida por la autoridad o por el particular demandado, o suministrar alguna información sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar que acompañaron la petición, a fin de que el juez pueda ordenar la verificación.

Debe resaltarse que el ordenamiento jurídico prevé diversas normas que regulan el tema de las nuevas tecnologías incorporadas tanto en los procedimientos, como en las actuaciones judiciales y administrativas, una de ellas es la Ley 527 de 1999 *“Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”*.

De igual forma, la ley 1562 de 2012 *“Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones”*, dispone, que es deber tanto de las partes como sus apoderados, señalar el lugar físico o el correo electrónico donde recibirán notificaciones. Por tal motivo, las personas jurídicas de derecho privado y los comerciantes inscritos en el registro mercantil deben registrar en la Cámara de Comercio la dirección física y electrónica donde recibirán las notificaciones, y es ahí donde deberán remitirse las comunicaciones en aras de no vulnerar el debido proceso y el derecho de defensa.

8.2. Tomando como soporte las consideraciones expuestas y de la documental allegada con la acción de tutela, observa el Despacho que el señor Edwin Hernández Rojas elevó un derecho de petición ante Banco Serfinanza, el día 10 de enero de 2025- La petición fue remitida al correo electrónico: quejas.clientes@gruporecordar.com.co, servicioalclientepqr@bancoserfinanza.com.

En el presente caso, revisado el material probatorio que obra en el expediente, se observa que la petición no fue radicada en el correo electrónico de notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@bancoserfinanza.com registrado en el Certificado de Existencia y Representación Legal de Banco Serfinanza, como tampoco ante los canales señalados por la entidad financiera en su página web, esto es: <https://bancoserfinanza.com/canales-de-atencion/>. En consecuencia, teniendo en consideración que la carga de la prueba recae en cabeza del accionante, es inexistente

³ Sentencia STC13690-2022 del 12 de octubre de 2022, Radicación nº 11001-02-30-000-2022-01210-00. Magistrada ponente HILDA GONZÁLEZ NEIRA.

la lesión alegada y, en consecuencia, no sería posible -en principio- ordenar a la accionada brindar respuesta.

Ahora bien, en gracia de discusión, debe tenerse en cuenta que las circunstancias que gestaron el ejercicio de la acción de tutela, pese a que no fueron utilizados los medios de comunicación con la entidad accionada, lo pretendido por el gestor constitucional, ceso, esto al punto que la notificación formal de la respuesta que se brindó en sede constitucional, ha sido puesta en conocimiento del accionante.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D. C.**, administrando justicia, en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley, **RESUELVE:**

PRIMERO: NIÉGUESE por ausencia de vulneración el amparo suplicado por **EDWIN HERNANDEZ ROJAS**, conforme lo expuesto en esta sentencia.

SEGUNDO: Notificar esta decisión a los interesados, por el medio más expedito posible (artículo 30 Decreto 2591 de 1991).

TERCERO: En caso de no ser impugnada la presente decisión, envíese el expediente a la H. Corte Constitucional para eventual revisión (inciso segundo del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991).

CUARTO: Una vez regrese la tutela de la Honorable Corte Constitucional *-excluida de revisión-*, sin necesidad de ingresar el expediente al Despacho, por Secretaría archívense las diligencias.

GISELLE DÍAZ CASTAÑEDA
Juez

Firmado Por:

Giselle Diaz Castañeda

Juez

Juzgado Municipal

Civil 037

Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

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: **4abf9915ba711556ab93f175fdeffa7ad0b3135fac4636956637515d437b4c07**

Documento generado en 10/02/2025 10:02:42 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>