

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL**



**JUZGADO SEGUNDO 2º MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001 41 05 002 2021 0507 00

ACCIONANTE: MARÍA AURORA NAVARRETE LÓPEZ

DEMANDADO: BANCO POPULAR.

S E N T E N C I A

En Bogotá D.C., a los dieciséis (16) días del mes de julio de dos mil veintiuno (2021) procede este Despacho judicial a decidir la Acción de Tutela instaurada por MARÍA AURORA NAVARRETE LÓPEZ contra de BANCO POPULAR en los términos y para los fines concebidos en el escrito de solicitud de amparo constitucional obrante dentro del presente expediente de tutela.

ANTECEDENTES

MARÍA AURORA NAVARRETE LÓPEZ promovió acción de tutela con el fin que le sea protegido su derecho de petición presuntamente vulnerado por el BANCO POPULAR al no dar respuesta a la petición elevada el diez (10) de mayo de dos mil veintiuno (2021).

Como fundamento de sus pretensiones, señaló que es titular del crédito 67003230000759 con el banco accionado, crédito que aduce ha sido objeto de discusión ante la comisaría once (11) de familia, en tanto que ella es un adulto mayor y la hija fue quien la obligó a tramitarlo, siendo esta última quien disfruta de ese préstamo.

Señaló que el diez (10) de mayo de la presente anualidad solicitó al BANCO POPULAR, le fuera entregada la liquidación del crédito en mención, sin embargo, que la entidad financiera no dio respuesta alguna al respecto.

Así las cosas, a través de auto de seis (6) de julio de dos mil veintiuno (2021), se procedió a admitir la acción de tutela impetrada por MARIA AURORA NAVARRETE LÓPEZ contra EL BANCO POPULAR.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

EL BANCO POPULAR señaló que una vez verificado su sistema de aplicativos, pudo constatar que la respuesta al derecho de petición no había sido remitida a la accionante, en razón a ello adujo la entidad que a través de la Gerencia de Servicio y Atención a PQRS, dio respuesta el ocho (8) de julio de dos mil veintiuno (2021).

En tal sentido solicitó abstenerse de tutelar los derechos fundamentales elevados por el accionante, en tanto que hay una inexistencia de la vulneración por parte de la financiera.

PROBLEMA JURÍDICO

Se deberá determinar si el BANCO POPULAR ha vulnerado el derecho fundamental de petición de la señora MARIA AURORA NAVARRETE LÓPEZ, al no dar respuesta a la solicitud elevada el diez (10) de mayo de dos mil veintiuno (2021).

CONSIDERACIONES

En virtud del art. 86 se consagró la acción de tutela como aquel mecanismo judicial con el que cuentan las personas que busquen la protección inmediata de sus derechos fundamentales en los casos donde los mismos se vean vulnerados o amenazados por las actuaciones u omisiones de las autoridades, y, excepcionalmente de los particulares, en los casos específicamente previstos por la ley.

Adicionalmente, se tiene que dicho instrumento constitucional tiene el carácter de subsidiario, residual y autónomo y podrá ser ejercida por cualquier persona que se encuentre en estado de subordinación o indefensión, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

Del derecho de petición

El artículo 23 de la Constitución Política consagra que *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*.

Por su parte la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, dispuso en su art. 1° que el ejercicio de dicho derecho es gratuito y puede ejercerse sin necesidad de apoderado. Adicionalmente se previó que el término para resolver las distintas modalidades de petición, salvo norma legal especial, será de quince (15) días siguientes a su recepción.

Frente al derecho fundamental de petición, la Corte Constitucional¹ se ha pronunciado indicando:

“El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”². En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones³: “(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario”⁴.

En consonancia con lo anterior, en sentencia C- 007 de 2017, la Corte Constitucional reiteró:

*“(…) el derecho de petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, y a través de éste se puede acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, el derecho de petición tiene un carácter instrumental en tanto **a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales**, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros.*

*Así mismo, la Corte ha señalado que su **núcleo esencial** reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.”*

CASO CONCRETO

En el presente caso pretende la parte actora se ampare su derecho fundamental de petición, y en consecuencia se ordene al BANCO POPULAR, dar respuesta de fondo a la solicitud elevada el diez (10) de mayo de dos mil veintiuno (2021) por la accionante.

Revisadas las pruebas aportadas, evidencia el Despacho, que la parte accionante allegó documento con asunto “solicitud liquidación crédito María Aurora Navarrete López CC. 20.212.309” de diez (10) de mayo de dos mil veintiuno (2021)¹, dirigido al BANCO POPULAR sucursal Corabastos, documento del cual se logra apreciar las solicitudes incoadas por la actora, así como también se identifica que tiene sello de recibido del BANCO POPULAR el cual cuenta con fecha de radicación de diez (10) de mayo de dos mil veintiuno (2021).

Por otro lado, respecto a los términos para dar contestación al escrito de petición, es necesario señalar que la encartada, en principio, contaba con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, artículo 14, en virtud del que se dispone:

*“**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.”*

No obstante, lo anterior, se tiene que el veintiocho (28) de marzo de dos mil veinte (2020) el Gobierno Nacional profirió el Decreto 491 disponiendo:

*“**Artículo 1. Ámbito de aplicación.** El presente Decreto aplica a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, órganos de control, órganos autónomos e independientes del Estado, y a los particulares cuando cumplan funciones públicas. A todos ellos se les dará el nombre de autoridades.*

¹ Folio 3 escrito de tutela.

Artículo 5. 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.”

Adicionalmente, en sentencia C-242 de 2020, la Corte Constitucional declaró ajustada a la Constitución el Decreto Legislativo 491 de 2020 y se condicionó el artículo 5° bajo el entendido de que la ampliación de términos que contempla para solucionar las peticiones es extensible a los privados que deben atender solicitudes, por cuanto de conformidad con la legislación vigente sobre la materia, se encuentran en una situación similar a la de las autoridades.

Aunado a ello, mediante Resolución 2230 de 2020, el Ministerio de Salud y Protección Social estableció la prórroga de la emergencia sanitaria por Covid-19 hasta el veintiocho (28) de febrero de dos mil veintiuno (2021) y posteriormente, mediante Resolución 222 del 25 de febrero de 2021, se dispuso que la emergencia sanitaria por Covid-19 se extendería hasta el treinta y uno (31) de mayo de dos mil veintiuno (2021), la cual nuevamente se extendió hasta el treinta y uno (31) de agosto de la presente anualidad, por medio de la Resolución 738 de 2021, teniendo en cuenta que la petición fue radicada el diez (10) de mayo de dos mil veintiuno (2021), por la accionante, la encartada contaba hasta el veinticuatro (24) de junio de dos mil veintiuno (2021), para dar una respuesta de fondo, clara, precisa y dentro del término legal establecido para ello, situación que no se acreditó por la encartada.

No obstante, la entidad encartada manifestó en su hecho segundo de la contestación a este trámite constitucional “(...) a través de comunicación por parte de la Gerencia de Servicio y Atención a PQRS del Banco Popular S.A., de fecha 8 de julio de 2021, se dio respuesta de fondo a la petición elevada por el accionante, por lo que adjuntamos a este memorial tanto la respuesta como la constancia de envío por correo electrónico suministrado por el actor para estos efectos”, mencionado lo anterior, la encartada resolvió las solicitudes de la siguiente manera:

Derecho de Petición del diez (10) de mayo de dos mil veintiuno (2021)	Respuesta del ocho (8) de julio de dos mil veintiuno (2021)
<i>“la presente comunicación para solicitar liquidación del crédito Numero 67003230000759, el cual se amortiza por nómina de CASUR (...)</i>	<i>“Atendiendo su petición y con ocasión de la acción de tutela admitida por el Juzgado Segundo Municipal de Pequeñas Causas Laborales de Bogotá de fecha 06 de julio de 2021, relacionada con solicitud de documentos del crédito de libranzas No. 6700323000 a su cargo, al respecto nos permitimos adjuntar lo requerido: 1. Liquidación del Crédito 2. Certificación de saldo del crédito mencionado, expedida con fecha 08 de julio 2021 (...)”</i>

Respecto a lo mencionado, se tiene que el BANCO POPULAR no responde de fondo a la petición elevada por la accionante, en tanto que la respuesta a la solicitud incoada no hace referencia al crédito de libranza de la actora, lo anterior por cuanto la petición se solicita frente al “(...) crédito Numero 67003230000759(...)” mientras que la accionada enfoca su respuesta en el “(...) crédito de libranzas No. 6700323000 (...)” créditos totalmente diferentes entre sí, ahora, si bien pudo tratarse de un error, de digitación, no hay manera de comprobarlo, en la medida que no fue aportado el documento a este Despacho.

Si bien, la parte accionada aportó documento que obra a folio 5 del archivo “004. *ContestaBancoPopular*”, correo electrónico con asunto “*INFORMACIÓN IMPORTANTE BANCO POPULAR 202100507*”, dirigido a la dirección electrónica jalex.canon@gmail.com, correo electrónico que aportó la parte accionante en la presente acción de tutela y en el derecho de petición elevado ante la accionada, se insiste no es posible verificar qué contenido fue remitido por la entidad financiera, lo anterior en la medida en que se trata de documentos adjuntos, por lo que al no poder ser identificados los documentos, no es posible determinar si los anexos adjuntos con la respuesta pertenecen a la libranza indicada por la accionante, por ello se tendrá por no notificada de forma efectiva a la señora MARÍA AURORA NAVARRETE.

En tal sentido, de lo anterior concluye esta juzgadora que los pedimentos que dieron origen a la presente solicitud de amparo no fueron respondidos por la entidad convocada a juicio, motivo por el cual deberá ampararse el derecho fundamental de petición solicitado por la señora MARÍA AURORA NAVARRETE LÓPEZ.

Aun así, se pone de presente a las partes que de conformidad a lo indicado por la Corte Constitucional en la jurisprudencia a que se ha hecho referencia, cuando se hace uso del derecho de petición, se debe dar contestación a la misma en un tiempo razonable y dicha respuesta debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado. **Lo anterior con independencia que la respuesta sea positiva o negativa, lo que se resalta es que la respuesta debe ser completa y que se haga una notificación efectiva de dicha respuesta.**

En consecuencia, se amparará el derecho fundamental de petición a la accionante y se ordenará al BANCO POPULAR a través de su representante legal el señor LUIS ORLANDO ÁLVERZ BENTACUR o quien haga sus veces, para que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta providencia responda de fondo clara, precisa y congruente la petición elevada por la señora MARIA AURORA NAVARRETE LÓPEZ el diez (10) de mayo de dos mil veintiuno (2021), respuesta que deberá ser notificada efectivamente a la accionante.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO 2º MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

RESUELVE

PRIMERO: AMPARAR el derecho fundamental de petición elevado por MARÍA AURORA NAVARRETE LÓPEZ de conformidad con lo dispuesto en esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR al accionado BANCO POPULAR a través de su representante legal el señor LUIS ORLANDO ÁLVERZ BENTACUR o quien haga sus veces, para que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta providencia responda de fondo clara, precisa y congruente la petición elevada por la señora MARIA AURORA NAVARRETE LÓPEZ el diez (10) de mayo de dos mil veintiuno (2021), respuesta que deberá ser notificada efectivamente a la accionante.

TERCERO: ADVERTIR que teniendo en cuenta el Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica que se está viviendo en el territorio nacional (Decreto 417 de 17 de marzo de 2020), acompasado con los Acuerdos PCSJA20-11518 y PCSJA20- 11519, en caso de presentarse impugnación contra la presente sentencia, deberá ser remitida únicamente al correo electrónico **JO2LPCBTA@CENDOJ.RAMAJUDICIAL.GOV.CO, EN UN HORARIO DE ATENCIÓN DE 8:00 A.M. A 01:00 P.M. Y DE 02:00 P.M. A 05:00 P.M.**

CUARTO: En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:

**PAULA CAROLINA CUADROS CEPEDA
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 2Do MPAL PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES BOGOTA**

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:

1adca2fa2773c8ebf6e3ec936ec115633ee64a51d8a40cb7d0a44892e35db5ac

Documento generado en 16/07/2021 11:44:16 AM

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