



REPÚBLICA DE COLOMBIA
Rama Judicial del Poder Público

JUZGADO DIECISIETE LABORAL DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN

SENTENCIA DE SEGUNDA INSTANCIA EN ACCIÓN DE TUTELA							
FECHA	ONCE (11) DE AGOSTO DE DOS MIL VEINTITRES (2023)						
RADICADO	05001	41	05	002	2023	00430	01
PROCESO	TUTELA SEGUNDA INSTANCIA No.0015 de 2023						
ACCIONANTE	ERIKA NATALIA CASTRILLON SANCHEZ						
ACCIONADO	ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A.						
SENTENCIA	No.00259 de 2023						
DERECHOS INVOCADOS	PETICION						
INSTANCIA	SEGUNDA						
DECISIÓN	CONFIRMA						

Se resuelve el recurso de impugnación interpuesto por la señora ERIKA NATALIA CSTRILLON SANCHEZ, accionante, contra la sentencia del Diecinueve (19) de julio de 2023, proferida por el Juzgado Segundo Municipal de Pequeñas Causas Laborales, invocando la protección del derecho fundamental de petición.

LAS PRETENSIONES

Pretende la accionante se tutelen el derecho fundamental, y se le ordene a la entidad accionada dar respuesta de fondo a la petición.

HECHOS DE LA PRETENSIÓN

Manifiesta la accionante que el primero de junio de 2023, presentó derecho de petición, mediante correo electrónico, la cual quedó radicada PQR-23-0328982, y la no le han dado respuesta, solicitando lo siguiente:

“Me dirijo a ustedes con el fin de que me sea explicado a razón de que es la diferencia que tenemos en el saldo compras vs abonos en el periodo comprendido de febrero de 2022 a enero de 2023 en el producto tarjeta de crédito MasterCard # 5411409040244225 ya que el total de compras es inferior al total de abonos (esto se puede constatar en archivo adjunto de respuesta del banco donde se detalla compras y abonos realizados para este periodo).

Es importante tener en cuenta: Que mis compras son a 1 cuota Que hay facturado una compra dos veces el día 08 y 13/12/2022 por valor de 100.196 para constatar esto adjunto soporte de sura donde solo ingreso el pago del día 08/12/2022. En la evidencia de pagos de la compañía (sura) fue emitida por todo el mes de diciembre como lo pueden evidenciar.”

DE LA RESPUESTA DE LA ACCIONADA

La accionada ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A. manifestó:

*“...Aquí está la respuesta a su solicitud correspondiente a la validación del saldo a favor registrado en la tarjeta de crédito ***4225 de acuerdo a los pagos efectuados, después de validar nuevamente con el área encargada se informa que registro saldos a favor, aplicados así:*

Con los pagos efectuados entre el 02 al 06 de mayo de 2022 registró un saldo a favor por \$879.397,40 que se abonó al capital de la compra del 06-05-2022 en el comercio SURAMERICANA SEGUROS y se generó el cobro del impuesto del gravamen financiero por \$ 3,531.72.

Con los pagos efectuados el 16 de septiembre de 2022 registró un saldo a favor por \$715.241,49 que se abonó al capital de la compra del 16/09/2022 en el comercio SURAMERICANA SEGUROS y se generó el cobro del impuesto del gravamen financiero por \$ 2,872.46.

Con respecto a la doble compra en el comercio EPS SURAMERICANA S A por \$ 100,196.00, se confirma que solamente se REGISTRA LA TRANSACCIÓN DEL 08/12/2022, para el 13 de diciembre no registra cargo en dicho comercio...”

DECISIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

La Juez de Primera instancia negó por hecho superado la acción de tutela promovida por la señora ERIKA NATALIA CASTRILLON SANCHEZ, toda vez que le entidad accionada le dio respuesta al derecho de petición.

DE LA IMPUGNACIÓN

Los accionantes en el escrito de impugnación manifiesta su inconformidad así:

“...Es importante hacer la siguiente aclaración, que del periodo analizado que correspondiente de febrero 2022 a diciembre 2022, tengo por decir que el total de compras hecho en este periodo fue de TREINTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS VEINTISEIS MIL DOSCIENTOS TREINTA PESOS M.L. CTE. (\$36.226.230) y los abonos para el mismo periodo es de TREINTA Y SIETE MILLONES VEINTIDOS MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS M.L. CTE. (\$37.022.478) de lo cual resulta una diferencia de SETECIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS M.L. CTE (\$796.248) que no se ve reflejada a mi favor para el siguiente extracto.

Dicho lo anterior, haciendo la suma aritmética de todas las compras vs los abonos realizados, existe una diferencia de SETECIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS M.L. CTE (\$796.248), no sé dónde fueron imputado del derecho fundamental de petición al que se hizo referencia en precedencia...”

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

PROBLEMA JURÍDICO

Determinar si la entidad accionada respondió la petición interpuesta por la accionante.

Temas a tratar.

1. Alcance del derecho fundamental de petición.
2. caso en concreto.

1. Derecho fundamental de petición.

La constitución Política, en su artículo 23 consagro el derecho que tienen todas las personas de presentar peticiones respetuosas ante cualquier autoridad, por motivos de intereses general o particular y obtener una respuesta clara, concreta y precisa sobre lo solicitado.

El ejercicio de este derecho, permite que se hagan efectivos otros derechos de rango constitucional, en atención a que es un medio eficaz y eficiente de exigir del cumplimiento de los deberes de las diferentes autoridades.

El ejercicio de este derecho, se reglamentó con la ley 1755 de 2015, en el cual de señalaron los términos para dar respuesta, las remisiones por competencia cuando no es la persona que debe responder, las peticiones inconclusas entre otras. En cuanto a los términos para responder las peticiones se indicó:

“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.

(...)

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”. (Énfasis añadido).

Frente al derecho de petición, su finalidad y la forma de la respuesta, en sentencia T-230 de 2020, indico la corte constitucional:

“4.5. Derecho de petición

4.5.1. Caracterización del derecho de petición. El artículo 23 de la Constitución dispone que “[t]oda 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”^[40]. De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, 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.

4.5.2. Formulación de la petición. En virtud del derecho de petición cualquier persona podrá dirigir solicitudes respetuosas a las autoridades, ya sea verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo (art. 23 CN y art. 13 CPACA). En otras palabras, la petición puede, por regla general, formularse ante autoridades públicas, siendo, en muchas ocasiones, una de las formas de iniciar o impulsar procedimientos administrativos. Estas últimas tienen la obligación de recibirlas, tramitarlas y responderlas de forma clara, oportuna, suficiente y congruente con lo pedido, de acuerdo con los estándares establecidos por la ley^[41]. En tratándose de autoridades judiciales, la solicitud también es procedente, siempre que el objeto del requerimiento no recaiga sobre procesos judiciales en curso^[42].

4.5.2.1. Las peticiones también podrán elevarse excepcionalmente ante organizaciones privadas. En los artículos 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011, modificados por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015^[43], se estipula que cualquier persona tiene el derecho de formular solicitudes ante entidades de orden privado sin importar si cuentan o no con personería jurídica^[44], cuando se trate de garantizar sus derechos fundamentales. En el ejercicio del derecho frente a privados existen iguales deberes de recibir, dar trámite y resolver de forma clara, oportuna, suficiente y congruente, siempre que sean compatibles con las funciones que ejercen^[45]. En otras palabras, los particulares, independientemente de su naturaleza jurídica, son asimilables a las autoridades públicas, para determinados efectos, entre ellos, el relacionado con el derecho de petición.

4.5.2.2. Teniendo en cuenta el asunto sobre el que conoce la Sala en esta oportunidad, es preciso aclarar el escenario jurídico que en esta materia resulta exigible a las empresas de servicios públicos, las cuales pueden tener una naturaleza pública, mixta o privada^[46]. En este orden de ideas, cabe distinguir entre, por una parte, el derecho de petición como manifestación del derecho fundamental contenido en la Constitución y, por otra, la obligación de atender las peticiones que presenten los usuarios en el marco de actividades reguladas, particularmente la prestación de servicios públicos.

Frente a este último, de acuerdo con la amplia libertad de configuración por parte del legislador en virtud del artículo 365 de la Constitución^[47], la Ley 142 de 1994^[48] fija normas relativas a la defensa de los usuarios o suscriptores – incluso aquellos potenciales^[49]– del contrato de prestación del servicio^[50]. Para ello, todas las personas que presten servicios públicos domiciliarios deberán contar con una “Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos”, “la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los

suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.”^[51]

En todo caso, por fuera del régimen de prestación de servicio (usuario-prestador) también cabe la formulación de peticiones. Frente a este escenario, el régimen aplicable dependerá de la naturaleza de las empresas de servicios públicos ante las que sean elevadas las solicitudes. Concretamente, cuando se trate de entidades oficiales o mixtas, las cuales hacen parte de la Rama Ejecutiva, dentro del sector descentralizado por servicios (art. 38 y 68 de la Ley 489 de 1998) y, por ende, ostentan la calidad de autoridades públicas, se encuentran sujetas a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo^[52]. Por su parte, si el requerimiento de un no usuario se dirige a una empresa privada, se aplicarán las reglas relativas al derecho de petición para particulares en los términos ya descritos^[53].

4.5.3. Pronta resolución. Otro de los componentes del núcleo esencial del derecho de petición, consiste en que las solicitudes formuladas ante autoridades o particulares deben ser resueltas en el menor tiempo posible, sin que se exceda el término fijado por la ley para tal efecto.

4.5.3.1. El artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 dispone un término general de 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud para dar respuesta, salvo que la ley hubiera determinado plazos especiales para cierto tipo de actuaciones^[54]. Esa misma disposición normativa se refiere a dos términos especiales aplicables a los requerimientos de documentos o información, y a las consultas formuladas a las autoridades relacionadas con orientación, consejo o punto de vista frente a materias a su cargo. Los primeros deberán ser resueltos en los 10 días hábiles siguientes a la recepción, mientras que los segundos dentro de los 30 días siguientes.

De incumplirse con cualquiera de estos plazos, la autoridad podrá ser objeto de sanciones disciplinarias. Por ello, el parágrafo del precitado artículo 14 del CPACA admite la posibilidad de ampliar el término para brindar una respuesta cuando por circunstancias particulares se haga imposible resolver el asunto en los plazos legales. De encontrarse en dicho escenario, se deberá comunicar al solicitante tal situación, e indicar el tiempo razonable en el que se dará respuesta –el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto por la ley–. Esta hipótesis es excepcional, esto es, solo cuando existan razones suficientes que justifiquen la imposibilidad de resolver los requerimientos en los plazos indicados en la ley.

4.5.4. Respuesta de fondo. Otro componente del núcleo esencial supone que la contestación a los derechos de petición debe observar ciertas condiciones para que sea constitucionalmente válida. Al respecto, esta Corporación ha señalado que la respuesta de la autoridad debe ser: “(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y además (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición formulada 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”^[55] (se resalta fuera del original).

La respuesta de fondo no implica tener que otorgar necesariamente lo solicitado por el interesado^[56], salvo cuando esté involucrado el derecho de acceso a la información pública (art. 74 C.P.^[57]), dado que, por regla general, existe el “deber constitucional de las autoridades públicas de entregarle, a quien lo solicite, informaciones claras, completas, oportunas, ciertas y actualizadas sobre cualquier actividad del Estado.”^[58] Sobre este punto, es preciso anotar que al tratarse de una garantía fundamental que permite el

ejercicio de muchos otros derechos fundamentales, así como la consolidación de la democracia, las restricciones al derecho de petición y de información deben ser excepcionales y deberán estar previamente consagradas en la ley. Al respecto, en el Título III de la Ley 1712 de 2014 se hace referencia a los casos especiales en los cuales se puede negar el acceso a la información, por ejemplo, entre otros, al tratarse de información clasificada y reservada, o que pueda causar daños a personas naturales o jurídicas en su derecho a la intimidad, vida, salud, seguridad o secretos comerciales, industriales y profesionales.

En las hipótesis en que la autoridad a quien se dirigió la solicitud no sea la competente para pronunciarse sobre el fondo de lo requerido, también se preserva la obligación de contestar, consistente en informar al interesado sobre la falta de capacidad legal para dar respuesta y, a su vez, remitir a la entidad encargada de pronunciarse sobre el asunto formulado por el peticionario^[59].

4.5.5. Notificación de la decisión. Finalmente, para que el componente de respuesta de la petición se materialice, es imperativo que el solicitante conozca el contenido de la contestación realizada. Para ello, la autoridad deberá realizar la efectiva notificación de su decisión, de conformidad con los estándares contenidos en el CPACA^[60]. El deber de notificación de mantiene, incluso, cuando se trate de contestaciones dirigidas a explicar sobre la falta de competencia de la autoridad e informar sobre la remisión a la entidad encargada.

4.5.6. Agotada la anterior caracterización sobre el derecho de petición y en consideración al fondo del asunto sometido a examen de la Corte, se considera necesario puntualizar sobre las formas de canalizar o presentar las solicitudes respetuosas, las distintas manifestaciones del derecho bajo estudio y aquellas expresiones que, por regla general, no originan una obligación de respuesta.

4.5.6.1. Formas de canalizar las peticiones. El derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos^[61].

4.5.6.1.1. Ahora bien, los *medios físicos* pueden definirse como aquellos soportes tangibles a partir de los cuales es posible registrar la manifestación de un hecho o acto. Dentro de los más comunes para la presentación de solicitudes se destacan la formulación presencial –ya sea verbal o por escrito– en los espacios físicos destinados por la autoridad, y el correo físico o postal para remitir el documento a la dirección destinada para tal efecto. En cualquiera de los dos eventos, al peticionario debe asignársele un radicado o algún tipo de constancia sobre la presentación de la solicitud, de manera que sea posible hacer su seguimiento...”

2. Caso en concreto.

Ahora bien, en la presente acción de tutela en estudio se tiene que la señora ERIKA NATALIA CASTRILLON SANCHEZ, accionante elevó petición de información ante ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A, el 1° de junio de 2023, solicitando se le dé información sobre un producto financiero, y al no obtener respuesta por la accionada interpone acción de tutela. La petición que hizo fue que le dieran explicación que a razón de que la diferencia que tenían en el saldo compras vs abonos en el periodo comprendido de febrero de 2022 a enero de 2023 en el producto tarjeta de crédito MasterCard #

5411409040244225 ya que el total de compras es inferior al total de abonos. Igualmente, que le habían facturado una compra dos veces el día 08 y 13/12/2022 por valor de \$100.196 para constatar esto adjunto soporte de sura donde solo ingreso el pago del día 08/12/2022.

La entidad accionada en su respuesta a la acción de tutela expuso que:

*“... la respuesta a su solicitud correspondiente a la validación del saldo a favor registrado en la tarjeta de crédito ***4225 de acuerdo a los pagos efectuados, después de validar nuevamente con el área encargada se informa que registro saldos a favor, aplicados así:*

Con los pagos efectuados entre el 02 al 06 de mayo de 2022 registró un saldo a favor por \$879.397,40 que se abonó al capital de la compra del 06-05-2022 en el comercio SURAMERICANA SEGUROS y se generó el cobro del impuesto del gravamen financiero por \$ 3,531.72.

Con los pagos efectuados el 16 de septiembre de 2022 registró un saldo a favor por \$715.241,49 que se abonó al capital de la compra del 16/09/2022 en el comercio SURAMERICANA SEGUROS y se generó el cobro del impuesto del gravamen financiero por \$ 2,872.46.

Con respecto a la doble compra en el comercio EPS SURAMERICANA S A por \$ 100,196.00, se confirma que solamente se registra la transacción del 08/12/2022, para el 13 de diciembre no registra cargo en dicho comercio...”

Frente a lo anterior, el Despacho comparte totalmente la decisión tomada por la A-quo, toda vez que la entidad accionada ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A., dio respuesta a la petición de la accionante de forma clara, concreta y precisa a sus inquietudes.

En consecuencia, se **CONFIRMA** la sentencia proferida por el Juzgado Segundo Municipal de Pequeñas Causas Laborales de Medellín.

El Juzgado Diecisiete Laboral del Circuito de la ciudad de Medellín, administrando Justicia nombre del Pueblo y por mandato de la Constitución,

RESUELVE

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia proferida por el Juzgado Segundo Municipal de Pequeñas Causas Laborales de Medellín.

SEGUNDO: Notifíquese esta decisión de acuerdo a lo normado por el canon 30 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: Remítase a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE



**GIMENA MARCELA LOPERA RESTREPO
JUEZ**

Firmado Por:
Gimena Marcela Lopera Restrepo
Juez Circuito
Juzgado De Circuito
Laboral 017
Medellin - Antioquia

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: **25145d298d845a70e60c5e126c53fa15cae0f625e1b1f27b26865466f116961b**

Documento generado en 11/08/2023 09:05:58 AM

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