



JUZGADO TREINTA Y CUATRO ADMINISTRATIVO
ORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ
Sección Tercera

Ciudad y fecha	Bogotá, D.C., catorce (14) de enero de dos mil veintiuno (2021)
Referencia	Expediente No. 11001333603420200028600
Accionante	Elkin Yuhermy Lizarazo Rubio
Accionado	Presidencia de la República de Colombia, Ministerio de Defensa Nacional – Caja de sueldo de la Policía Nacional, Dibanka y Banco Popular
Medio de control	Tutela
Asunto	Sentencia de Primera Instancia

El despacho decide la acción de tutela que presentó en nombre propio el señor Elkin Yuhermy Lizarazo Rubio en contra de la Presidencia de la República de Colombia, Ministerio de Defensa Nacional – Caja Sueldo de Retiro de la Policía Nacional, Dibanka y Banco Popular, con el fin de proteger sus derechos fundamentales de petición, vida digna, mínimo vital, y salud que considera vulnerados pues presuntamente, no se ha dado respuesta de fondo al derecho de petición interpuesto, ni se ha concretado el alivio financiero al que dice tener derecho.

1. ANTECEDENTES

1.1. Pretensiones

En la solicitud de tutela se formularon las siguientes pretensiones:

“PRIMERO: Que la CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL (CASUR) reciba y de trámite inmediato a la documentación, instrucciones y demás acciones requeridas por el Banco Popular para que continúe con el trámite de asignación de alivios financieros a los productos adquiridos con esa entidad, y a las demás solicitudes de adquisición de productos financieros que he tramitado hasta la fecha, en uso de mi voluntad y facultades.

SEGUNDO: Se ordene a CASUR Y DIBANKA dar tratamiento a la información personal de los afiliados de acuerdo a lo establecido en la ley de HABEAS DATA, y solicitar a todos y cada uno de los afiliados la autorización física correspondiente para la divulgación a terceros de los datos personales de los pensionados.

TERCERO: Aunado a lo anterior, se ordene a DIBANKA no continuar realizando llamadas a los afiliados a CASUR, con el fin de persuadir u obligar a las personas a afiliarse, so pena de no poder acceder al mercado financiero.

CUARTO: Ordenar a CASUR Ofrecer y/o dar libre albedrio de la plataforma o herramienta que desee el afiliado utilizar, de lo contrario seguir utilizando la plataforma o herramienta SYGNUS, la cual se venía manejando sin ningún problema para los afiliados, puesto que CASUR está integrado en un gran porcentaje por personas de la tercera edad sin acceso a internet ni a herramientas tecnológicas

en donde llenar los requisitos de DIBANKA, y tampoco es sano y recomendable acercarse a la sede principal de CASUR para resolver el inconveniente como lo sugiere esta entidad.

QUINTO: *Que CASUR como entidad de naturaleza pública cree estrategias dentro de su SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, para que la carga administrativa del manejo de las herramientas en aras del manejo de los recursos de los usuarios, no recaiga en los asociados pensionados y no se adquieran herramientas que hacen más difícil y engorroso el acceso de las personas a su asignación mensual.*

SEXTO: *Exhortar a LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA a emitir un comunicado a la opinión pública, de interés general, en el que indique cual ha sido la incidencia de la aplicabilidad de dicha herramienta DIBANKA y se pueda evidenciar el grado de responsabilidad en los diferentes y múltiples perjuicios causados a los asociados a CASUR.”*

1.2. Fundamento Fáctico

1.2.1. *Desde el mes de marzo del 2020 nuestro país ha venido sufriendo los embates de la pandemia del COVID 19, por lo que el Gobierno Nacional y la Súper-financiera (Circular Externa 007 de 2020), tomaron medidas económicas para que las entidades bancarias establecieran políticas y procedimientos para generar alivios financieros a sus clientes, por lo que me comuniqué en el mes de mayo directamente con el Banco Popular y ellos me informaron que estaban en la organización de las medidas para los alivios financieros de los créditos de libranza para los afiliados a la CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL (CASUR) , que me siguiera comunicando con el banco de manera mensual hasta que activaran los alivios financieros para quienes tenemos nuestra asignación de retiro en la (CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL).*

1.2.1.1. *El día 2 de julio del 2020, recibí un mensaje de texto del Banco Popular, donde me informaba que los alivios financieros autorizados por el Gobierno Nacional para los créditos de libranza ya habían sido activados, que me comunicara con el banco para mayor información.*

1.2.1.2. *Procedí a comunicarme con el Banco Popular, donde me atendieron de una manera muy cortés y me informaron de los alivios financieros, me indicaron que podía acceder a cuatro cuotas que me devolvían o que me prestaban un monto mayor e incrementaban el número de cuotas.*

1.2.1.3. *Con la crisis del COVID 19 mi esposa quedó sin trabajo, en mi nuevo empleo me disminuyó mi salario en un 30% e inicié una crisis odontológica que requería de manera urgente una atención con un costo elevado.*

1.2.1.4. *Por lo anterior tome la determinación con el Banco Popular de tomar el alivio financiero referente al aumento de mi crédito de libranza con un mayor número de cuotas, el banco me informó que ingresaba a un estudio y en ocho días me informaban.*

1.2.1.5. *Pasados quince días y sin tener respuesta el banco popular, volví a llamar y me indicaron que ya estaba aprobado, pero que la CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL se encontraba en la migración a la plataforma DIBANKA y que no aceptaba la documentación del banco popular para los alivios financieros ni para acceder a refinanciar el crédito existente, pues serían ellos en adelante quienes administrarían los*

dineros destinados a la asignación de retiro de los pensionados de la POLICIA NACIONAL, adscritos a esa unidad de pago.

1.2.1.6. Durante el mes de Julio y agosto me comuniqué con la CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL para que me solucionaran, ya que como lo indique, tenía pendiente unos procedimientos odontológicos que necesitaban de tratamiento urgente y el pago de impuesto de mi vivienda, pero la respuesta siempre era que el banco popular no entregaba la documentación, que el BANCO POPULAR podía enviar en un archivo plano la información para hacer el desembolso (desconozco a que se refieren con archivo plano).

1.2.1.7. Con esa información me comuniqué con el Banco Popular y ellos me indicaban que la CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL no aceptaba archivos planos, en este ir y venir dure los meses de Julio, agosto, septiembre y octubre, en este tiempo siempre llamaba al Banco Popular y me manifestaban que mi crédito estaba aprobado pero que la CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL no permitía recibir documentación del Banco Popular para los alivios financieros, establecidos e indicados por el Gobierno Nacional y la superintendencia financiera.

1.2.1.8. Realicé varias llamadas a las seis líneas de atención al usuario de CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL, donde en ninguna tuve respuesta, incluso escribí en el link de Quejas y reclamos de la página de CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL para que me solucionaran, pero tampoco contestaron nunca.

Teniendo en cuenta todas acciones realizadas para poder acceder al alivio financiero establecido por el Gobierno Nacional y otorgado por el Banco Popular y del que no he podido hacer uso por la negligencia y falta de claridad en procedimientos de la CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL, el 21 de septiembre del año en curso mediante derecho de petición radicado 202010010369172 ID 594483 ante la CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL solicite me indicaran las razones por las cuales no me permitían acceder a los alivios financieros ordenados por el Gobierno Nacional y autorizados por el Banco Popular, en mi caso, a los cuales tengo derecho en mi asignación de retiro, (anexo).

1.2.2. Es un hecho su señoría que en la Respuesta alivios financieros en la emergencia sanitaria ID 594483 de la CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL, esta entidad indica lo siguiente:

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional – Casur, contribuyendo con el bienestar de sus afiliados, en la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID19, solicitó a todas las entidades operadoras de libranzas y descuentos directos, evaluar la viabilidad de conceder alivios financieros en condiciones favorables, como refinanciación restructuración de créditos, extensión de los plazos, congelamiento de los pagos de cuotas, a los Afiliados con asignación de retiro, funcionarios y pensionados de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, que actualmente poseen productos y servicios financieros cancelados en la modalidad de libranza. Es preciso tener en cuenta, que es la entidad operadora de libranzas y descuentos directos, quien aprueba y determina el alivio financiero a aplicar en cada caso, de conformidad a lo establecido en la Circular Externa 007 y 014 de 2020 de la Superintendencia Financiera las “Instrucciones prudenciales para mitigar los efectos derivados de la coyuntura de los mercados financieros y la situación de emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional mediante Resolución No. 385 de 12 de marzo de 2020,

en los deudores del sistema financiero”; la circular 011 de la Superintendencia Solidaria y demás normas que regulan las libranzas y descuentos directos. Es fundamental aclarar, que las negociaciones celebradas por el afiliado con entidades del sector financiero y/o entes operadores de libranza, no tiene vínculo alguno con la Caja, toda vez que es un procedimiento particular que involucra solamente a la entidad operadora de libranza y al afiliado. Le corresponde al operador de libranzas evaluar la solicitud y sí lo considera reportar el descuento a la pagaduría Casur, por medio de la plataforma tecnológica. Por cuenta de Casur, se realizan los correspondientes giros a las entidades operadoras de libranza los primeros 5 días de cada mes como es habitual. Por tal motivo, se recomienda tomar contacto directo con el Banco Popular, quien es el pertinente de acceder a sus pretensiones. Así mismo, se tramita su requerimiento al Dibanka.

Esta respuesta es totalmente falsa, toda vez que ya el Banco Popular me aprobó el alivio financiero y la CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL NO ha permitido que mi entidad operadora de libranza Banco Popular pueda entregar la documentación requerida, volviéndose la CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL un obstáculo frente a la negociación realizada de manera particular, tal como ellos lo indican en su respuesta a mi derecho de petición.

Como es posible que ellos “EVALUEN” qué hacer con el dinero de un derecho adquirido como lo es la asignación de retiro, y que quede en sus manos y se discrecional las decisiones que ellos toman para con las diferentes entidades financieras que ofrecen alivios, productos y servicios para los usuarios.

De igual manera su señoría la CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL en su respuesta me informa que tramitara mi petición a DIBANKA entidad que solo ellos la conocen y la cual fue impuesta por la CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL, incluso su señoría, me llamaron después del derecho de petición para que me afiliara o si no, no podía acceder al alivio financiero, afiliación que realice vía telefónica, obligado por la necesidad e impuesta como lo indique anteriormente por la CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL y a la fecha no sea concretado el alivio financiero.

CASUR, está condicionando totalmente de forma obligatoria, a los usuarios de dicha Caja, a afiliarse a una plataforma (DIBANKA), que hace mucho más engorroso el acceso al sector financiero, con el único objetivo de lucrarse con las altas comisiones que las entidades financieras deberían pagar para podemos ofrecer libremente los servicios financieros que tanto necesitamos y mucho más ahora en razón a la pandemia, y que si nos negamos entonces simplemente no podemos de forma libre y voluntaria hacer uso de nuestra asignación salarial, que es un derecho Constitucionalmente garantizado, puesto que las entidades financieras no están dispuestas a perder más dinero en un porcentaje de la población a la que no se le daría acceso al sistema financiero en razón a las decisiones tomadas por los altos mandos del MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL, POLICIA NACIONAL Y CASUR.

1.2.3. *Es un hecho que se emitió respuesta por parte de DIBANKA, donde el inicio del documento es copia de la respuesta de CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL, donde se diferencia lo siguiente:*

Por otro lado, durante el periodo de transición inicial dispuesto para la implementación de la plataforma y cargue de la información, a los operadores de libranza, entre ellos el BANCO POPULAR, brindó la oportunidad de cargar en la plataforma, ya digitalmente o ya manualmente (excel), las respectivas solicitudes aprobada o pendientes de finalizar trámite,

que se encontraban en tránsito, para el mes de Julio de 2020. Si bien es cierto que a todos los operadores de libranza se les presta servicios frente a las transacciones de crédito por libranzas realizadas con anterioridad a la entrada en operación de la herramienta tecnológica DIBANKA, **también es muy cierto que, para tener acceso total a los servicios de la plataforma en las nuevas transacciones de crédito por libranza que se realicen, se requiere la suscripción del acuerdo privado de servicios firmado entre Dibanka y el operador de libranza. Con el BANCO POPULAR, le informamos que en este momento nos encontramos finalizando trámites para la suscripción del contrato de servicios tecnológicos de la plataforma DIBANKA,** mismo que se ha extendido por las condiciones de vigilancia y control impuestos a los bancos por la Superintendencia Financiera: dado que actualmente ellos tienen acceso parcial a las funcionalidades de nuestra plataforma para gestión y administración de operaciones.

Lamentamos enormemente los inconvenientes presentados y perjuicios que se hayan causado, pero, nosotros somos un facilitador externo en la gestión y trámite de operaciones, por ende, las obligaciones y acuerdos son de carácter inter-parte entre ustedes los afiliados de CASUR y los operadores de libranza, estas operaciones se pueden realizar de forma externa a nuestras plataformas, más aún cuando el operador no se encuentra vinculado con nosotros.

En los anteriores términos damos respuesta clara, completa y de fondo las peticiones radicadas por usted el día 31 de agosto del 2020, no sin antes indicarle que la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, esta presta a atender las solicitudes que presenten los afiliados, beneficiarios sus familiares y demás personas cuando estas lo requieran en sus Canales de comunicación:

- Conmutador CASUR: 031- 286 0911
- Línea Nacional: 018000910073 Opción 5.
- Correo Electrónico: atencionalciudadano@casur.gov.co adjuntando la solicitud debidamente firmada con copia del documento de identidad.

Igualmente la plataforma Casur-Dibanka, los actuales canales de atención habilitados para colaborarles a los Afiliados son: WhatsApp: 313-807 6568 Línea Telefónica: (031) 219- 3096 Correo Electrónico: sopORTE@dibanka.co

1.2.3.1. Dentro de esta respuesta como se puede evidenciar en la primera parte subrayada, aceptan por parte de DIBANKA que no podemos acceder a nuestra asignación de retiro para los alivios financieros, por cuestiones de tramites documentales, que a fecha del día de hoy 1 de Diciembre del año en curso después de cinco meses no ha sido posible que pueda acceder a mi asignación de retiro para los alivios financieros.

1.2.3.2. Como lo puede evidenciar su señoría en la segunda parte que se encuentra subrayada, la misma DIBANKA me manifiesta que desarrolle mi alivio financiero de manera externa a la CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL, a sabiendas que el alivio financiero es por un crédito de libranza que ya me están descontando de mi asignación de retiro y que por un simple capricho de esta entidad IMPUESTA por la CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL hoy no me permite contar con el beneficio de crédito de libranza (refinanciación).

1.2.3.3. Con esta última respuesta su señoría DIBANKA no solo se evidencia una indicación temeraria y humillante para acceder a mi asignación de retiro, sino que la misma CAJA DE SUELDO DERETIRO DE LA POLICIA NACIONAL no está cumpliendo con los objetivos establecidos como son "La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional tiene como objetivos fundamentales reconocer y pagar las asignaciones de retiro al personal de oficiales, suboficiales, personal del nivel ejecutivo, agentes y demás estamentos de la Policía Nacional que adquieran el derecho a tal prestación, así como la sustitución pensional a sus beneficiarios y desarrollar la política y los planes generales que en materia de servicios sociales de bienestar adopte el Gobierno Nacional respecto de dicho personal", (alivios financieros).

Es de aclarar su señoría que el Director General de la CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL dentro de sus funciones debe realizar un informe al señor Presidente de la Republica y al señor Ministro de Defensa sobre el estado de ejecución de las funciones, actividades desarrolladas y la situación general de la entidad, será que en los últimos nueve meses les ha informado que la CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL no cumple las directrices de la presidencia de la república y que generó un contrato con un tercero que impide que los afiliados a la CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL no accedan a los alivios financieros establecidos por el Gobierno Nacional con las entidades financieras. Adicionalmente a ello porque se supone que muchas de las personas que tienen una asignación de retiro cuentan con una edad considerable (miembros de la tercera edad), que no tienen o no pueden acceder a elementos de informática, e internet para llevar a cabo las solicitudes que esa plataforma requiere para acceder a la correspondiente asignación de retiro.

Su señoría el descaro de estas dos entidades la CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL y DIBANKA, donde informan que los acuerdos son entre dos partes el banco y el afiliado y este proceso ya se cumplió, como pueden ellos de manera sínica informar en el derecho de petición que son facilitadores, si se evidencia la mala fe de obstruir estos acuerdos quien sabe con qué intereses, porque no son los de ayudar a los que integramos la CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL.

Su señoría insisto en que la CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL nos impuso una entidad que nos obliga si o si a afiliarnos a DIBANKA y acogernos a sus políticas así sean arbitrarias y estén en contra de nuestros derechos y libertades como se ha demostrado en este escrito, incluso a respondernos como lo hizo en la respuesta al derecho de petición, que podía acceder a los alivios de manera externa y no por la CAJA DE SUELDO DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL.

Sería bueno su señoría que se evaluara la LIBRE COMPETENCIA EN COLOMBIA establecida por La Constitución de Colombia donde establece la norma de libre competencia como un derecho de todos los ciudadanos. Para esto, los empresarios deben cumplir con sus responsabilidades en el mercado en concordancia con los límites establecidos por la ley. En el artículo 333, la Constitución señala que "la actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin la autorización de la ley".

Según la Sentencia C-535/97 de la Corte Constitucional de Colombia, la libre competencia "se consagra como derecho individual que entraña tanto facultades como obligaciones. En una perspectiva objetiva, la libre competencia adquiere el carácter de pauta o regla de juego superior con arreglo a la cual deben actuar los sujetos económicos y que, en todo momento, ha de ser

celosamente preservada por los poderes públicos, cuya primera misión institucional es la de mantener y propiciar la existencia de mercados libres".

De igual forma su señoría, CASUR está entregando la base de datos de nuestra información personal a dicha plataforma a la que nosotros los usuarios no hemos dado aval, con el fin de hacer llamadas insistentes, persuasivas y abusivas con el objetivo de incitarnos a la afiliación so pena de perder nuestros derechos a acceder al sector financiero, de forma libre y espontánea.

1.2.4. El accionante considera vulnerado el DERECHO DE PETICION CONTESTADO EN DEBIDA FORMA pues en ningún momento se está contestando de fondo mi solicitud y se le da resorte a otras entidades sin dar contestación ni remitir por competencia.

1.3. Actuación procesal

La presente tutela fue radicada el 10 de diciembre y admitida mediante auto del 11 de diciembre de 2020, ordenando notificar.

1.3. Contestación de la Tutela

1.3.1. Nación – Departamento Administrativo de la Presidencia de la República

Solicita la desvinculación del señor presidente de la República y la Presidencia de la República toda vez que no existe ningún hecho u omisión atribuible al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y/o al señor Presidente de la República, frente a quien pueda predicarse una afectación del derecho fundamental invocado, es decir, que al actor le corresponde mostrar que la presunta afectación de derechos se presenta como una consecuencia de una actuación específica de la entidad demanda en el proceso.

En sentido opuesto, si la presunta violación en nada se relaciona con el accionar de la entidad, la consecuencia jurídica deberá ser necesariamente la improcedencia respecto de ella.

1.3.2. Banco Popular

Notificada la accionada solicita declarar la improcedencia de la acción de Tutela, dado que el Banco atendió las instrucciones de Superfinanciera frente a los alivios financiero, proponiéndole al accionante los alivios correspondientes de acuerdo a su perfil financiero.

Agrega, que es cierto el problema que se está presentando con DIBANKA, ya que a la fecha hay varios créditos y hasta reestructuraciones pendientes de desembolsar, dado a que no se ha formalizado el contrato entre el Banco y la

nueva plataforma de Casur DIBANKA, pero que no está en su resorte la el manejo de la plataforma de DIBANKA y CASUR.

1.3.3. DiBanka S.A.S.

Solicita declarar improcedente el amparo solicitado por el accionante consistente en la supuesta vulneración de derechos fundamentales, que además de existir ninguno ha sido vulnerado por DiBanka y que en caso de acceder a las mismas, son de imposible cumplimiento para DiBanka, ya que ninguna de las peticiones las puede cumplir DiBanka, por la potísima razón de que no puede hacer modificaciones del crédito otorgado por el Banco Popular.

Agrega, que DiBanka y CASUR suscribieron el Convenio Específico No. 1, con fecha del 23 de junio de 2020, mediante el cual, entre otras, (i) se licenció el uso de la Plataforma tecnológica, para estos efectos se denominó CASUR-DIBANKA (En adelante, la “Plataforma CASUR-DIBANKA” y/o la “Plataforma”), (ii) se empezó la ejecución de la implementación de la misma para el módulo “Crédito por Libranza”, con el fin de atender transacciones de su operación misional, derivadas de la relación de sus Usuarios con los Operadores de Libranza codificados en CASUR y (iii) se procedió al desmonte de la anterior plataforma.

No obstante lo anterior, de conformidad con lo informado por CASUR, desde el mes de marzo y mayo de este año, envió una solicitud a todos los Operadores de Crédito por Libranza, incluido el Banco Popular, solicitando activar los alivios financieros que todas las entidades estaban ofreciendo a sus clientes, y en especial a los afiliados de CASUR, como una acción proactiva de ésta en pro de la reserva activa.

Indica que la decisión del alivio financiero es de carácter privado entre un cliente bancario y su entidad crediticia, en la cual DiBanka y/o CASUR no tienen ninguna injerencia, que además cualquier decisión en tal sentido debe hacerse mediante las instrucciones del pensionado (acá accionante) y el Banco (uno de los accionados) con las nuevas condiciones.

Y que hasta la fecha no han recibido ninguna clase de instrucción ni de la entidad bancaria, ni mucho menos del accionante. Ni el motivo por el cual el Banco Popular no reportó el alivio ofrecido al señor Lizarazo.

De otra parte, informa que mediante comunicación fechada el 21 de octubre de 2020 desde el correo electrónico corporativo, por parte del señor Floresmiro Ortiz Sánchez – Gerente de Banca Unidad de Negocios – Sector Defensa del Banco Popular, se reconoce que el Banco Popular está habilitado en la plataforma CASUR DIBANKA para realizar acciones con sus clientes, entre los cuales se

menciona los beneficiarios financieros y que el Vicepresidente del Banco Popular aprueba gestionar por un mismo correo electrónico corporativo, por lo que desconocen los motivos por los cuales el Banco Popular nunca reportó el alivio financiero en la Plataforma para su proceso correspondiente, y menos aún los intereses que lo han movido para demostrar un supuesto veto en contra del Banco, pues lo único cierto es que el Banco Popular no quiso reportar esa novedad.

Finalmente, manifiesta que desconoce si en verdad fue aprobado el alivio financiero, pues como lo hemos venido mencionado a lo largo de este escrito, hasta el momento el Banco Popular no ha registrado ninguna clase de novedad en tal sentido.

1.3.4. La Ministerio de Defensa Nacional – Caja Sueldo de Retiro de la Policía Nacional no contestó la demanda.

1.4. PRUEBAS

- Comunicado DiBanka Proceso de Transición Reporte de Novedades a operadores de libranza.
- Solicitud de alivios financieros emitida por la Dirección General de CASUR a los operadores de libranza para meses de marzo y mayo.
- Correo electrónico DiBanka y Banco Popular (21 de octubre de 2020) autorizando en el transito del ultimo para reporte de novedades incluido alivios financieros.
- Respuesta a la solicitud del banco Popular para procesar la confirmación y transmisión de operaciones de libranza aprobadas emitido por la Dirección General de CASUR con fecha del mes de agosto.
- Certificación del revisor fiscal de las operaciones tranzadas en la plataforma.

2. CONSIDERACIONES

2.1. COMPETENCIA

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 86 de la Constitución Política y en los artículos 1°, 5° y 8° del Decreto – Ley 2591 de 1991 “Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”, la acción de tutela está encaminada a la protección inmediata de los Derechos Constitucionales Fundamentales, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de

particulares; en este último evento, en los casos señalados de manera expresa y restrictiva por la ley.

Así las cosas, este Despacho es competente para decidir frente a las Acciones de Tutela presentadas por los ciudadanos, de conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política y el artículo 14 y 37 del Decreto 2591 de 1991.

2.2. ASUNTO A RESOLVER

El despacho debe establecer si las accionadas Presidencia de la República de Colombia, Ministerio de Defensa Nacional – Caja Sueldo de Retiro de la Policía Nacional, Dibanka y Banco Popular vulneraron los derechos fundamentales de petición, vida digna, mínimo vital, y salud del accionante Elkin Yuhemy Lizarazo Rubio, presuntamente por no haber dado respuesta de fondo al derecho de petición interpuesto, ni se ha concretado el alivio financiero al que dice tener derecho.

2.3. DEL DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política establece que *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”*

La petición deriva su radical importancia del hecho de servir como **instrumento para hacer valer otros derechos fundamentales**, por lo que se convierte en garantía de principios, deberes y derechos de consagración constitucional y legal. Es también una herramienta al servicio de la comunidad para dar efectividad a ciertos fines esenciales del Estado, como la democracia participativa¹.

Tenemos entonces que el derecho de petición consiste en la prerrogativa que tiene toda persona para que se garantice que frente a una solicitud presentada ante una autoridad pública o privada se dé una respuesta pronta y de fondo. La Corte Constitucional se ha pronunciado en el siguiente sentido²: *“es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario”*. Además, es congruente, *“si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.”*

¹ Corte Constitucional. Sentencia T 669 de 2003. M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra

² Corte Constitucional, Sentencia T-363 de 1997.

La Ley 1755 de 30 de junio de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, en su artículo 1°, estableció lo concerniente a los términos para resolver las distintas modalidades, que el artículo 14 quedaría así:

“... 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 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 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 deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

En virtud del artículo 1° de la citada Ley, se sustituyó el artículo 14 del Código enunciado, en el que se dispone que toda petición por regla general deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. A su vez, frente a aquellas peticiones que involucren la solicitud de documentos, el legislador estableció un término perentorio de diez (10) días para resolver sobre tal solicitud. Y finalmente, determinó que en las peticiones que se formule algún tipo de consulta a la administración, ésta contará con treinta (30) días para resolverla, so pena de generar su desatención e incurrir en causal de mala conducta.

Se concluye, entonces, que no es en la formulación sino en la resolución y el término en que esta se emita, donde este derecho fundamental abarca toda su dimensión. El derecho a obtener pronta respuesta es el núcleo esencial del derecho de petición³. Sin embargo, no debe entenderse por pronta contestación un simple comunicado, pues ésta debe ser coherente con la petición, sin que ello implique acoger favorablemente lo solicitado por el peticionario.

³Corte Constitucional. Sentencia T 307 de 1999. M. P. Eduardo Cifuentes Muñoz (...) a favor de una modalidad reforzada del derecho de petición que exige a los funcionarios y servidores públicos atender de modo especialmente cuidadoso “las solicitudes de aquellas personas que, por sus condiciones críticas de pobreza y vulnerabilidad social, acuden al Estado en busca de que las necesidades más determinantes de su mínimo vital sean atendidas (...)

2.4. CASO EN CONCRETO

El accionante **Elkin Yuhemy Lizarazo Rubio** interpone la presente acción de tutela para que el juez constitucional proteja su derecho fundamental de petición que considera afectado por las accionadas presuntamente por no haber dado respuesta de fondo al derecho de petición interpuesto, ni se ha concretado el alivio financiero al que dice tener derecho.

Analizado el caso observa el despacho que sí hay lugar a amparar el derecho fundamental de petición pues si bien es cierto Casur y DiBanca le dieron una respuesta al accionante, no le explicaron claramente cómo funcionaban los trámites con los operadores de libranza en esta nueva plataforma y si el Banco Popular podía hacer uso de la plataforma para los beneficios financieros, a tal punto que en su respuesta la misma DiBanca manifiesta que *“Lamentablemente el accionante desconoce cómo funcionan los trámites con los operadores de libranza”*.

En efecto, señala DiBanca que para poder realizar cualquier cambio o modificación del crédito, debe existir no solo una aprobación de las partes creadoras del mismo, esto es, el Banco Popular y el accionante, sino que además se debe cumplir con las disposiciones de ley, que en este caso están bajo el amparo de la Ley 1527 de 2012 y especialmente en lo indicado en su artículo 5° y 6° que obliga al Banco Popular a enviar a CASUR la orden para realizar esta operación. No obstante, comoquiera que el Banco no la había reportado, se entendía que el Banco no la había aprobado.

Agrega, que contrario a lo indicado por el accionante, el uso o tránsito en la Plataforma por parte de los afiliados o usuarios es voluntario, pero quienes la usen deberán cumplir con las disposiciones de la citada Resolución. Luego, es claro que la información dada al accionante no fue lo suficientemente precisa y completa.

De otra parte, teniendo en cuenta que en la respuesta a la tutela el Banco Popular señala que el accionante se hizo acreedor a algunos alivios financieros pero no señala cuales son o si efectivamente le aprobó el aumento del crédito de libranza con un mayor número de cuotas, no solo deberá informarlo al accionante por escrito, sino señalarle la razón por la cual hasta la fecha no lo ha reportado a DiBanka, si conforme a la comunicación fechada el 21 de octubre de 2020 desde correo electrónico corporativo del Gerente de Banca Unidad de Negocios – Sector Defensa del Banco Popular, reconoce que el Banco Popular está habilitado en la plataforma CASUR DIBANKA para realizar acciones con sus clientes, entre los cuales se menciona los beneficiarios financieros y que el

Vicepresidente del Banco Popular aprueba gestionar por un mismo correo electrónico corporativo

Además, la misma DiBanca ha afirmado que independientemente de que no exista contrato con el Banco Popular, éste puede hacer uso de la plataforma sin condición alguna, por lo que no existiría ningún impedimento para que el Banco Popular hiciera uso de la plataforma para estos beneficios financieros, específicamente el del señor Elkin Yuherry Lizarazo Rubio.

En ese orden de ideas, verificada la transgresión al derecho fundamental de petición del accionante por parte de la accionadas Nación – Ministerio de Defensa Nacional – Caja Sueldo de Retiro de la Policía Nacional, Dibanka y Banco Popular, no así de la presidencia de la república de Colombia; ha de tutelarse el derecho de petición, a fin de que estas entidades en un término mínimo, brinde respuesta clara y completa conforme a lo indicado anteriormente, con la correspondiente constancia de envío y recibido al correo electrónico que proporcionó el accionante.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y CUATRO (34) ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

FALLA

PRIMERO. – AMPARAR el derecho fundamental de petición de **Elkin Yuherry Lizarazo Rubio** frente a las accionadas Nación – Ministerio de Defensa Nacional – Caja Sueldo de Retiro de la Policía Nacional, Dibanka y Banco Popular, por lo expuesto en la parte motiva.

SEGUNDO. - ORDENAR a la Nación – Ministerio de Defensa Nacional – Caja Sueldo de Retiro de la Policía Nacional, Dibanka y Banco Popular, para que a través del ministro de defensa nacional – Caja Sueldo de Retiro de la Policía Nacional y los representantes legales de Dibanka y Banco Popular, o quien haga sus veces, procedan a contestar de fondo y conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta providencia, el derecho de petición presentado por el ciudadano Elkin Yuherry Lizarazo Rubio, y alleguen la correspondiente constancia de envío y recibido al correo electrónico que proporcionó la accionante, en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas contados a partir de la notificación de la presente providencia.

TERCERO. - COMUNICAR por el medio más expedito la presente providencia al accionante Elkin Yuherry Lizarazo Rubio, al ministro de defensa nacional – Caja Sueldo de Retiro de la Policía Nacional, y al representante legal de Dibanka y Banco Popular o a quien haga sus veces.

CUARTO. - En caso de que la presente providencia no fuere impugnada, remítase, para efectos de su Revisión, a la Honorable Corte Constitucional, en los términos del Artículo 31 del Decreto – Ley 2591 de 1991.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,


OLGA CECILIA HENAO MARIN
Juez

MSGB

Firmado Por:

OLGA CECILIA HENAO MARIN
JUEZ

JUEZ - JUZGADO 034 ADMINISTRATIVO DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE BOGOTA 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: **5203eea6d0df75be5aea06413d135b3ad39ed30ee3e558cbf6ec3ecbc52b2848**

Documento generado en 14/01/2021 06:20:23 PM