Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO DIECINUEVE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C

Bogotá D.C., catorce (14) de mayo de dos mil veintiuno (2021).

Ref. Acción de tutela No. 2021-00370

I.OBJETO DE LA DECISIÓN

Procede el Despacho a decidir lo que en derecho corresponde frente a la acción de tutela incoada por Johanna Rodríguez Díaz contra Bancolombia S.A.

II. ANTECEDENTES

1. Pretensiones

La accionante solicitó el amparo de su derecho fundamental de petición que considera vulnerado pro la entidad accionada; en consecuencia, requiere que se ordene a la entidad accionada que en el término de cuarenta y ocho horas (48) proceda a responder de fondo la solicitud elevada el 9 de febrero de 2021.

2. Fundamentos Fácticos

La actora, adujo en síntesis que, el pasado 9 de febrero radicó una petición de información ante la entidad accionada a través del correo electrónico *soportes@bancolombia.com*; sin embargo, a la fecha no ha recibido respuesta alguna.

3. Trámite procesal

1. La acción de tutela se admitió mediante proveído de fecha 6 de mayo de la presente anualidad y se dispuso la vinculación de la Superintendencia Financiera de Colombia.

2. **BANCOLOMBIA S.A** guardó conducta silente pese a ser notificado en debida forma

III.PROBLEMA JURÍDICO

En presente asunto el problema jurídico a resolver se circunscribe a determinar si se vulneró o no el derecho de petición del accionante.

IV. CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades o de un particular, que preste "*un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado subordinación o indefensión*", y no cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

Por esta razón, la finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho

fundamental conculcado o impida que se configure la amenaza que sobre él se cierne.

2. El derecho que considera vulnerado el actor es el de petición, consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, consiste en la facultad que tiene toda persona de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y obtener a cambio una decisión que le resuelva el asunto sometido a consideración de forma pronta, clara, precisa y de fondo, conforme a lo requerido, sin que ello implique que la misma debe ser afirmativa, siendo entonces dos sus elementos esenciales: por un lado está la pronta resolución y, por el otro, el que se dé una respuesta de fondo sobre el asunto solicitado, al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia T-396 de 2013 precisó:

*"Es deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, sin que ello quiera decir que la respuesta deba ser favorable**,** y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas o abstractas, como quiera que condenan al peticionario a una situación de incertidumbre, por cuanto éste no logra aclarar sus inquietudes, especialmente si se considera que en muchos eventos, de esa respuesta depende el ejercicio de otros derechos subjetivos. Ha señalado igualmente la jurisprudencia, que la respuesta emitida en el marco de un derecho de petición debe ser dada a conocer efectivamente al peticionario, quien es el directo interesado en saber sobre la explicación brindada y en los efectos de la misma."*

Con relación al término para resolver las peticiones la Jurisprudencia constitucional refiere que: *"La **pronta resolución** constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general, 15 días hábiles. Para este Tribunal es claro que el referido lapso es un límite máximo para la respuesta y que, en todo caso, la petición puede ser solucionada con anterioridad al vencimiento de dicho interregno"* (Sentencia C-007 de 2017)

Ahora bien, cabe aclarar que por desarrollo jurisprudencial el ejercicio del mencionado derecho puede ser predicable ante particulares solo en ciertos eventos, tales como: **i)** cuando los particulares son prestadores de un servicio público, **ii)** en los casos en que los particulares ejercen funciones públicas, **iii)** cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés general, **iv)** cuando se realiza para la protección de otros derechos fundamentales, **v)** cuando concurre un estado de indefensión o situación frente al particular al que se eleva la petición.[1], dichas reglas fueron acogidas de manera definitiva por el legislador determinando que "*…Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes…"*

Aunado a lo anterior, dado el fenómeno de salud pública que atraviesa actualmente el país por el virus Covid19 y por cuanto el término antes descrito resulta insuficiente para atender las peticiones debido a las medidas de aislamiento adoptadas, el Gobierno Nacional en cabeza del Ministerio de Justicia y del Derecho emitió el Decreto Legislativo 491 de 2020 ampliando el lapso para resolver las solicitudes así:

"***Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.***

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

[1] *Sentencia T-487 de 2017*

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.

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 el presente artículo 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 en este artículo." (Énfasis fuera de texto)

3. Conforme a las anteriores precisiones, descendiendo al caso puesto a consideración, una vez examinadas las pruebas obrantes en el plenario, se advierte la vulneración en que ha incurrido la entidad encartada, al no dar respuesta oportuna y de fondo al derecho de petición elevado el 9 de febrero del año en curso por el accionante.

En efecto, se observa que en las referida data la aquí tutelante radicó un escrito ante la BANCOLOMBIA S.A solicitando información respecto de una compra realizada el 15 de enero de la presente anualidad, sin que haya recibido una respuesta clara, concreta, de fondo y conforme a lo solicitado, pues pese a haberse requerido el informe al ente convocado en el presente trámite, éste guardó silencio, por lo que ante la falta de pronunciamiento se aplica la presunción de veracidad de los hechos en que se fundamentó la acción de tutela, conforme a lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, sobre el punto la Corte Constitucional en Sentencia T-260 de 2019 precisó:

"La Corte Constitucional ha señalado que la presunción de veracidad de los hechos constituye un instrumento que tiene dos fines principales, el primero, sancionar el desinterés o la negligencia de las entidades demandadas ante la presentación de una acción de tutela en la que se alega la vulneración de los derechos fundamentales de una persona; y, el segundo, obtener la eficacia de los derechos fundamentales comprometido, en observancia de los principios de inmediatez, celeridad y buena fe, es decir, "encuentra sustento en la necesidad de resolver con prontitud sobre las acciones de tutela, dado que están de por medio derechos fundamentales"

En consideración a lo anterior, esta Corporación ha determinado que la presunción de veracidad puede aplicarse en dos escenarios: "(i) ***Cuando la autoridad o particular accionado omite completamente dar respuesta a la solicitud elevada por el juez constitucional****; (ii) cuando la autoridad o particular da respuesta a la solicitud, pero esta se hace meramente formal, pues en el fondo no responde al interrogante planteado por el funcionario judicial". La omisión que puede presentarse puede ser total o parcial, por ejemplo, ante la presentación de un informe en el que se dejan de responder y pronunciarse frente a los informes solicitados por el juez."* (énfasis fuera de texto)

Es decir, deberá prosperar la acción constitucional emprendida para que en el término de las cuarenta y ocho (48) horas, contados a partir de la notificación del presente fallo, la entidad convocada a través de su representante legal brinde -si aún no lo ha hecho- una respuesta en los términos ya señalados a la petición incoada el pasado 9 de febrero.

V. DECISIÓN:

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Diecinueve (19) Civil Municipal de Bogotá D.C**., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: CONCEDER el amparo del derecho fundamental de petición de Johanna Rodríguez Díaz, de acuerdo con la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a BANCOLOMBIA S.A que, por conducto de su representante legal y/o quien haga sus veces en un término no superior a cuarenta y ocho (48) horas -si aún no lo ha hecho-, contado a partir de la notificación de esta providencia, proceda a resolver de fondo y comunicarle la decisión a la aquí interesada, respecto del derecho de petición radicado en esa entidad el 9 de febrero del presente año.

TERCERO: Notifíquese esta providencia a las partes por el medio más expedito conforme prevé el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

CUARTO: Si el presente proveído no es impugnado, remítase el presente expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese y Cúmplase,

IRIS MILDRED GUTIÉRREZ
JUEZ

Firmado Por:

IRIS MILDRED GUTIERREZ
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 019 CIVIL MUNICIPAL DE 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: **c705af4d78cb4824231f27b1eb8f6ac1ed2c35efe9b32e901515b7942cb4f695**
Documento generado en 14/05/2021 01:05:01 PM