

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL**

Bogotá D.C., veintisiete (27) de julio de dos mil veintidós (2022)

Referencia 11001 40 03 057 2022 00824 00 Acción de Tutela

Cumplido el trámite de rigor procede el Despacho a proferir el fallo que corresponda dentro de la acción constitucional del epígrafe.

**ANTECEDENTES**

1. La señora CLAUDIA PATRICIA NARVÁEZ BELLO formuló acción de tutela contra a BANCO DE BOGOTÁ, buscando obtener el amparo de los derechos fundamentales de petición e información.

2. Los hechos que fundamentan las pretensiones de la queja constitucional, se basan concretamente en que el 24 de mayo del año 2022, presentó derecho de petición ante la entidad encartada solicitando que se reconozca y abone a la obligación adquirida por la accionada, los pagos realizados en oportunidad, los cuales no han sido reflejados en su crédito, y cese el cobro de intereses moratorios. Petición que no ha sido contestada a la fecha de interposición del libelo.

3. Pretende a través de esta queja el amparo de las prerrogativas invocadas, y se ordene al accionado BANCO DE BOGOTÁ que, *“...resuelva de FONDO las pretensiones elevadas en petitorio Objeto de tutela de fecha 23 de mayo del año 2022, pero fue enviado al correo del accionado el día 24 de mayo del año 2022 (...) Ordenar a BANCO DE BOGOTÁ que aporte pruebas al expediente de este proceso, de la documentación que me haga entrega con el fin que usted señor juez como garante de mis derechos constitucionales se dé cuenta si la respuesta es evasiva o de fondo con relación al objeto solicitado. (...) Por el actual estado de emergencia sanitaria y para evitar la propagación de COVID 19, como medida preventiva para evitar contactos externos y cumplir con los protocolos orientados por el Gobierno Nacional notifíquennos a la siguiente dirección [MANU292929@HOTMAIL.COM](mailto:MANU292929@HOTMAIL.COM)...”*.

4. Revisado el escrito de tutela, el Despacho admitió la causa el 13 de julio de 2022 disponiéndose a notificar a la accionada para que ejerciera su derecho de defensa, y contradicción.

5. El BANCO DE BOGOTÁ manifestó, que no ha vulnerado los derechos fundamentales deprecados por la parte actora, ya que ante esa entidad financiera no se ha presentado derecho de petición alguno, pues el correo electrónico donde se remitió la petición no está habilitado para recepción derechos de petición, ni permiten la recepción de algún tipo de correspondencia. Agregando que ante el Juzgado Treinta y Ocho Civil Municipal de Bogotá D.C. cursa acción de tutela bajo el radicado 11001-40-03-038- 2022-00645-00, evidenciando que la actora ha incurrido en temeridad.

6. Mediante correo electrónico del 18 de julio de 2022, la accionante indicó que al momento de radicar la queja constitucional recibió dos hojas de reparto de diferentes estrados judiciales, lo cual evidenció que se presentó un error por parte de la oficina de reparto.

7. Mediante correo del 25 de julio de los corrientes, el Juzgado 38 Civil Municipal - Bogotá remitió el expediente No. 11001-40-03-038-2022-00645-00, teniendo en cuenta lo ordenado por auto de esa misma data, donde se advirtió que la acción de tutela fue repartida a ambas autoridades judiciales el mismo día, bajo los mismos

supuestos facticos y jurídicos, sin que se viable entender que se trate de un hecho temerario, ya que la accionante manifestó que radicó por una sola vez la queja.

## CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela constituye un mecanismo previsto en la Constitución Política de 1991 cuyo fin primordial es la protección de los derechos fundamentales en caso de amenaza o violación por las autoridades públicas o los particulares, viabilizándose cuando no existe otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice de manera transitoria para evitar un perjuicio irremediable (art. 86 C.P. y Decreto 2591 de 1991).

En cuanto a las condiciones de procedencia del amparo constitucional, se tiene que está supeditada al carácter de residualidad, subsidiariedad, e inmediatez, es decir, que no exista otra vía por medio de la cual se pueda obtener de modo optimo y eficaz la protección aludida (salvo que se invoque como mecanismo transitorio), y que sea interpuesta de forma tempestiva y/o dentro de un término razonable a la ocurrencia de los hechos motivos de la queja.

2. En el sub-examine, se impetró la protección de los derechos fundamentales de petición e información de la señora CLAUDIA PATRICIA NARVÁEZ BELLO, por cuanto, según se dijo, el BANCO DE BOGOTÁ, no ha dado respuesta a los pedimentos elevados mediante derecho de petición.

3. Por otro lado, ha de precisarse el artículo 38 del Decreto 2591 de 1991 considera contrario a la Constitución el uso abusivo e indebido de este amparo, que se concreta en la duplicidad del ejercicio entre las mismas partes, por los mismos hechos y con el mismo objeto, por lo cual la Corte Constitucional ha señalado las reglas para acreditar que el accionante se encuentra inmerso en temeridad, tal y como lo establece la Sentencia T-679 de 2009 cuando:

*“... (i) La **identidad de partes**, es decir, que las acciones de tutela se dirijan contra el mismo demandado y, a su vez, sean propuestas por el mismo sujeto en su condición de persona natural, o de persona jurídica, directamente o a través de apoderado. (ii) La **identidad de causa petendi**, o lo que es lo mismo, que el ejercicio de las acciones se fundamente en unos mismos hechos que le sirvan de causa. (iii) La **identidad de objeto**, esto es, que las demandas busquen la satisfacción de una misma pretensión tutelar o sobre todo el amparo de un mismo derecho fundamental. (iv) Por último, a pesar de concurrir en un caso en concreto los tres (3) citados elementos que conducirían a rechazar la solicitud de tutela, el juez constitucional tiene la obligación dentro del mismo proceso tutelar, de excluir la existencia de un argumento válido que permita convalidar la duplicidad en el ejercicio del derecho de acción. Esta ha sido la posición reiterada y uniforme de esta Corporación, a partir de la interpretación de la parte inicial del artículo 38 del Decreto 2591 de 1991, conforme al cual: “Cuando sin motivo expresamente justificado la misma acción de tutela sea presentada por la misma persona o su representante ante varios jueces o tribunales, se rechazarán o decidirán desfavorablemente todas las solicitudes...”.*

Adicionalmente la mentada corporación ha precisado que la temeridad se puede observar bajo dos dimensiones: *“... (i) cuando el accionante actúa de mala fe; y (ii) cuando el demandante acude al recurso de amparo de manera desmedida, por los mismos hechos, sin esgrimir una justificación razonable que justifique dicho actuar. Ante tal circunstancia, “la Corte concluyó que para rechazar la acción de amparo por temeridad, la decisión se debe fundar en el actuar doloso del peticionario, toda vez que esa es la única restricción legítima al derecho fundamental de acceso a la administración de justicia, el cual se ejerce a través de la acción de tutela...”.*<sup>1</sup>

En este sentido, la jurisprudencia constitucional ha determinado que la temeridad

---

<sup>1</sup> Sentencia T-162/18

se configura cuando concurren los siguientes elementos: (i) identidad de partes; (ii) identidad de hechos; (iii) identidad de pretensiones; y (iv) la ausencia de justificación en la presentación de la nueva demanda, vinculada a un actuar doloso y de mala fe por parte del libelista (Sentencia SU-168 de 2017).

Descendiendo al caso en estudio, se observa que aparentemente existe una dualidad de acciones de tutela encaminadas al mismo objetivo, pues se avizora que el JUZGADO TREINTA Y OCHO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C. recibió por reparto la misma acción constitucional promovida por la señora CLAUDIA PATRICIA NARVÁEZ BELLO contra el BANCO DE BOGOTÁ, pretendiendo que se resuelva el derecho de petición remitido por correo electrónico el pasado 24 de mayo.

No obstante, la accionante en oportunidad manifestó a los Despachos judiciales, que por error había recibido dos actas de reparto de diferentes estados judiciales, pero que ella solo radico un escrito de tutela. Circunstancia que impide que se configure la temeridad advertida por el extremo pasivo, en la medida que la quejosa lo expuso antes de que se emitiera el fallo, observándose que su intención no estaba encaminada a obtener un doble pronunciamiento judicial que le sea más favorable.

En ese orden de ideas, se advierte que la misma acción de tutela fue sometida a reparto electrónicamente dos veces, el 13 de julio de los corrientes en diferente horario, pues al Juzgado Treinta y Ocho Civil Municipal de Bogotá le fue repartida a las 4:16:39 p.m., y a este Despacho a las 4:15:14 p.m., de manera tal, que resultaba acertado que el referido operador judicial remitiera la queja constitucional, ya que es improcedente que dos jueces constitucionales conozcan simultáneamente de la misma acción. Por tanto, se tiene que la competencia para conocer de la presente causa radica en cabeza de este estrado judicial por ser el primero en recibir la queja y avocar su conocimiento.

4. Superado lo anterior, es necesario adelantar el estudio del alcance del núcleo esencial del derecho de petición, como una prerrogativa fundamental expresamente consagrada en el artículo 23 de la Carta Política de Colombia. Cabe advertir, que dicho precepto normativo, surge como un mecanismo para obtener una respuesta por parte de una autoridad pública o privada, cuya decisión debe ser de fondo, clara y precisa. Los pronunciamientos tardíos y ambiguos no constituyen una contestación efectiva, ya que lesionan el núcleo esencial de dicho derecho, puesto que no se obtiene una solución a lo peticionado.<sup>2</sup>

La Jurisprudencia Constitucional ha identificado, que el núcleo esencial del derecho de petición incluye: a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar en términos respetuosos solicitudes ante las autoridades públicas y los particulares; b) el destinatario tiene la obligación de tramitar y resolver las peticiones incoadas dentro de los términos señalados por la Ley; c) la resolución debe ser clara, precisa y consecuente con las peticiones elevadas, no es admisible las respuestas evasivas; d) el contenido de la respuesta puede ser favorable o desfavorable a lo pedido; y e) se debe notificar la contestación dada, en aras de garantizar el derecho fundamental al debido proceso.<sup>3</sup>

Ahora bien, frente a los términos para resolver los derechos de petición, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 prevé que las peticiones de orden general deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Exceptuando las peticiones de documentos y de información que deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Términos que fueron modificados dentro del marco de la emergencia económica, social y ecológica desatada por la pandemia del coronavirus del Covid – 19. El artículo 5 del Decreto 491 de 2020, señala que todas las peticiones que se presente durante tiempo que dure la

<sup>2</sup> Artículo 23. 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.

<sup>3</sup> Consejo de Estado, Sala de Consulta y Servicio Civil, Concepto 11001030600020150000200 (2243), ene. 28/15, C. P. Álvaro Namén Vargas.

emergencia deberán resolverse dentro de los (30) días siguientes a su recepción. Las que sólo se traten de peticiones de documentos y de información se resolverán dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. Empero, dichos preceptos fueron derogados con la promulgación de la Ley 2207 de 2022, frente al artículo 5 sobre la ampliación de términos para atender las peticiones, y el artículo 6 sobre la suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa.

De igual forma, la Corte Constitucional en varios pronunciamientos ha precisado que los elementos estructurales del derecho de petición se limitan a establecer que: (i) toda persona natural y/o jurídica podrá presentar peticiones respetuosas de interés general o particular, (ii) la solicitud podrá realizarse de forma verbal o escrita, y (iii) no se requiere invocar una técnica específica para incoarlo.<sup>4</sup>

La doctrina Constitucional, en punto a la configuración de los elementos facticos que debe demostrarse al incoarse la vulneración al derecho de petición, señaló entre otros en fallo T - 489 de 2011:

*“...La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder.*

*En este orden, no basta por tanto que el accionante afirme que su derecho de petición se vulneró por no obtener respuesta. 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 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...”*

5. Traído el citado precedente jurisprudencial al asunto sub-examine, se advierte preliminarmente que no es procedente amparar el derecho de petición deprecado, como quiera que la señora CLAUDIA PATRICIA NARVÁEZ BELLO remitió el derecho de petición a un correo electrónico que no está destinado para recibir comunicaciones de los usuarios financieros; tal y como se observa en el pantallazo allegado a folio 3 del expediente digital, donde se evidencia que la petición se envió

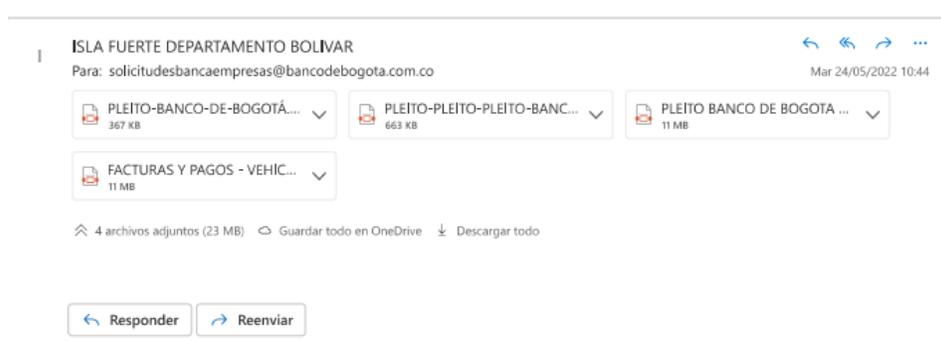
---

<sup>4</sup> “...Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (...) Esta Corporación se ha pronunciado sobre los elementos estructurales que componen el derecho de petición. Particularmente, en la sentencia C-818 de 2011, reiterada por la C-951 de 2014, se refirió a los siguientes elementos: (...) Toda persona tiene derecho a presentar peticiones a las autoridades por motivos de interés general (...) Tanto las personas naturales como las jurídicas son titulares del derecho fundamental de petición (...) La petición puede ser verbal o escrita (...) La Corte ha señalado que el artículo 23 de la Norma Superior no hace ninguna diferenciación entre las peticiones presentadas de forma verbal y las escritas, en esa medida los dos tipos de solicitudes se encuentran amparadas por el derecho fundamental de petición (...) Las peticiones deben ser formuladas de manera respetuosa (...) Este Tribunal ha establecido que las solicitudes solo tienen el amparo constitucional cuando son presentadas en términos respetuosos. Particularmente la sentencia T-353 de 2000, resaltó el deber de respeto a la autoridad ante la cual se presenta la petición, pues de lo contrario la obligación de responder no nace a la vida jurídica. En este sentido, de forma excepcional es posible rechazar una solicitud que se considere irrespetuosa, sin embargo, esta interpretación es restrictiva, en consideración a que no toda petición puede tacharse de esa manera para sustraerse de la obligación de dar una respuesta de fondo (...) La informalidad de la petición (...) La Corte ha insistido en diferentes oportunidades que el derecho de petición se ejerce a pesar de que las personas no lo digan de forma expresa. En este sentido, si una autoridad exige que se diga específicamente que se presenta una solicitud de petición en ejercicio de este derecho, impone al ciudadano una carga que no se encuentra prevista en la ley ni en la Constitución Política...”. Sentencia 238 de 2018.

al correo electrónico [solicitudesbancaempresas@bancodebogota.com.co](mailto:solicitudesbancaempresas@bancodebogota.com.co),<sup>5</sup> destinatario que no coincide con los canales digitales publicitados por la entidad financiera a través de la web ([solicitudesbancapersonas@bancodebogota.com.co](mailto:solicitudesbancapersonas@bancodebogota.com.co) y [solicitudesbancadeempresas@bancodebogota.com.co](mailto:solicitudesbancadeempresas@bancodebogota.com.co)),<sup>6</sup> y tampoco coincide con el inscrito en el registro mercantil de BANCO DE BOGOTA ([rjudicial@bancodebogota.com.co](mailto:rjudicial@bancodebogota.com.co)).<sup>7</sup> Por ende, resulta ser insuficiente que la actora manifieste que remitió derecho de petición al extremo pasivo, sin que obre probanza que permita determinar que la petición fue direccionada y recibida por la entidad accionada.

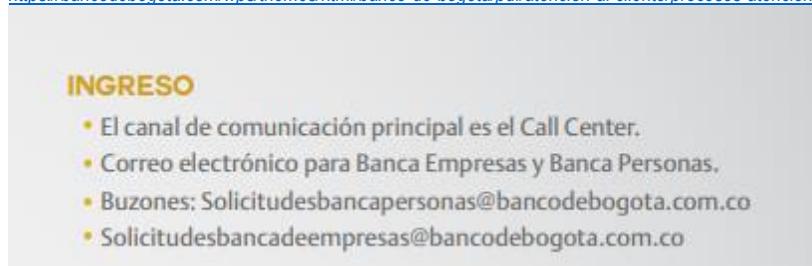
En ese orden de ideas, es improcedente predicar el incumplimiento por parte de la entidad demandada de contestar el petitorio aducido, cuando la accionante omitió cumplir con la carga de probar la radicación del requerimiento. Quien alega la vulneración del derecho de petición debe demostrar su radicación, presupuesto que fue desconocido por la actora, ya que la simple aseveración de haber incoado derecho de petición no habilita el amparo constitucional, pues se itera que este debe demostrarse de forma idónea. Por tanto, no existe evidencia que demuestre los elementos facticos que permiten la configuración de la obligación constitucional de responder oportunamente la solicitud incoada.

5. Por otro lado, recuérdese que la acción de amparo no ha sido instituida para suplir los trámites ordinarios, ni para modificar las reglas que fijan los diversos ámbitos de competencia de los Jueces, ni para crear instancias adicionales a las existentes, tampoco para otorgar a los litigantes la opción de habilitar términos vencidos o perseguir fines económicos, sino que tiene el propósito de brindar a la persona protección inmediata y subsidiaria para asegurarle el respeto efectivo de los derechos fundamentales que la Carta Magna le reconoce.<sup>8</sup> Por tanto, los conflictos



5

<sup>6</sup> Consulta realizada el 27 de julio de 2022 a las 1:25 p.m. ver folio 24 del expediente digital <https://bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/atencion-al-cliente/procesos-atencion-pqrs.pdf>



<sup>7</sup> Ver folio 4 del expediente digital

WWW.BANCO DE BOGOTA.INFO

Dirección para notificación judicial: Cl 36 # 7 - 47 P 15  
Municipio: Bogotá D.C.  
Correo electrónico de notificación: [rjudicial@bancodebogota.com.co](mailto:rjudicial@bancodebogota.com.co)  
Teléfono para notificación 1: 3320032  
Teléfono para notificación 2: 3380822  
Teléfono para notificación 3: No reportó.

<sup>8</sup> Fallo T-467 de 1995. "...En lo que se refiere a las actuaciones administrativas, éstas deben ser el resultado de un proceso donde quien haga parte del mismo, tenga oportunidad de expresar sus opiniones e igualmente de presentar y solicitar las pruebas que demuestren sus derechos, con la plena observancia de las disposiciones que regulan la materia, respetando en todo caso los términos y etapas procesales descritas. El debido proceso se vulnera cuando no se verifican los actos y procedimientos establecidos en la ley y los reglamentos. Se entiende que esta obligación no sólo cobija a las autoridades públicas sino también a los particulares, en forma tal que estos últimos también quedan obligados por las reglas o reglamentos que regulan el juicio o la actuación, sin que puedan, de conformidad con su propio criterio, acatar y respetar aquellos términos o procedimientos que los beneficien, y desconocer o ignorar aquellos que les sean desfavorables..."

suscitados entre el consumidor financiero y la entidad Bancaria deben ser dirimidos por la jurisdicción ordinaria y administrativa competente y no el Juez constitucional.

En ese orden de ideas, se impone negar por improcedente la protección deprecada.

### **DECISIÓN**

En virtud de las motivaciones que preceden, **el JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley;

### **RESUELVE**

**PRIMERO: NEGAR** el amparo invocado por la señora CLAUDIA PATRICIA NARVÁEZ BELLO contra a BANCO DE BOGOTÁ, por las consideraciones anteriormente expuestas.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** esta decisión a las partes por el medio más expedito.

**TERCERO: REMITIR** el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si esta decisión no es impugnada.

**NOTIFÍQUESE,**



**MARLENNE ARANDA CASTILLO**  
**JUEZ**

Firmado Por:  
Marlene Aranda Castillo  
Juez  
Juzgado Municipal  
Civil 57  
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: **fa70aad1307bb53591614663edf16d9d322944c60aad4dc6d864f872d537f4d0**

Documento generado en 27/07/2022 07:03:05 PM

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