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

Bogotá D. C., veintiuno (21) de julio de dos mil veintiuno (2021)

Referencia 11001 40 03 057 2021 00664 00 Acción de Tutela

Cumplido el trámite de rigor procede el Despacho a proferir la sentencia que en derecho corresponda.

ANTECEDENTES

1. La señora ANGIE MARCELA QUINTANA GARZON instauró acción de tutela contra SCOTIABANK COLPATRIA S.A., para obtener la protección del derecho fundamental de petición, que consideró vulnerado por parte de la entidad encartada.

2. Como fundamentos de hecho, en esencia, adujo que:

2.1. Entre la señora Angie Marcela Quintana Garzón y el banco Scotiabank Colpatria S.A. existió una relación laboral entre el 6 de agosto de 2014 hasta el 22 de abril de 2021, la cual se terminó por mutuo acuerdo.

2.2. El 15 de mayo de los corrientes, presento derecho de petición ante la entidad financiera accionada, solicitando que se le informe como se realizó la liquidación del tiempo laborado, entregue los desprendibles de nómina, realice la respectiva reliquidación incluyendo recargos nocturnos, y que se aplique a capital los descuentos realizados para el préstamo de vivienda.

2.3. A la fecha de la presentación del escrito de tutela, no se ha dado respuesta a la petición elevada en oportunidad.

3. Pretende a través de esta queja el amparo de la prerrogativa invocada, y se ordene a SCOTIABANK COLPATRIA S.A. que dé respuesta efectiva al derecho de petición de fecha 15 de mayo de 2021.

4. Revisado el escrito de tutela, el Despacho admitió la causa el 8 de julio hogaño disponiéndose la notificación a la accionada para que ejerciera su derecho de defensa.

5. SCOTIABANK COLPATRIA S.A. manifestó, que los días 18, 19 y 21 de mayo, y 12 de julio de 2021 se remitió respuesta de fondo a todos los pedimentos elevados por la actora a través de los correos electrónicos liquidanomina@scotiabankcolpatria.com y buzonatuservicioaskh@scotiabankcolpatria.com.

CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela consagrada en la Constitución Política de 1991, se creó como una vía sumaria, preferente, y perentoria para proteger los derechos fundamentales, que hayan sido amenazados o violentados por las autoridades públicas o los particulares. En dicho evento, cualquier sujeto que se encuentre en estado de indefensión y al que se pueda causar un perjuicio irremediable, podrá acudir al juez constitucional en defensa de las prerrogativas conculcadas como mecanismo transitorio, siempre y cuando no disponga de otro medio de defensa judicial. La vía constitucional no sustituye los

mecanismos ordinarios principales, ni modifica las reglas de la competencia de los jueces, ni crea instancias adicionales a las existentes.

2. El problema jurídico a dilucidar, se circunscribe a verificar si la accionada SCOTIABANK COLPATRIA S.A., ha vulnerado el derecho fundamental de petición de la señora Angie Marcela Quintana Garzón.

3. Para desatar tal cuestionamiento, considera el Despacho 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.¹

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.²

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 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.

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.³

1 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..

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

3 "...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

Por otro lado, la jurisprudencia constitucional en sentencia T-470 de 2019, señaló:

“...El derecho fundamental de petición supone la prerrogativa a obtener una resolución pronta, completa y de fondo. La resolución de fondo supone una resolución suficiente, efectiva y congruente con lo pedido. La Corte Constitucional ha explicado que:

i) una respuesta 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; (ii) es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea; y (iii) es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.

De ahí que esa garantía imponga a las autoridades la obligación de adelantar un proceso analítico, dentro del cual: i) se identifique la solicitud, ii) se verifiquen los hechos, iii) se exponga el marco jurídico que regula el tema, iv) se usen los medios al alcance que sean necesarios para resolver de fondo, v) se pronuncie sobre cada uno de los aspectos pedido y vi) se exponga una argumentación con la que el peticionario pueda comprender completamente el sentido de la respuesta emitida. Así, no basta un pronunciamiento sobre el objeto de la petición cuando en él “no se decide directamente sobre el tema objeto de su inquietud, sea en interés público o privado, dejando [a la persona] en el mismo estado de desorientación inicial...”

4. En el caso concreto, la accionante Angie Marcela Quintana Garzón remitió el 15 de mayo de 2021 derecho de petición a los correos electrónicos freddy.garzon@scotiabankcolpatria.com, liquidanomina@colpatria.com, y buzonatuservicioaskh@colpatria.com, direccionada a SCOTIABANK COLPATRIA S.A., solicitando:

“... 1. Solicitó aclaración detallada sobre cómo se liquidó el tiempo laborado en Citibank y Scotiabank Colpatria.

2. Solicito copia de los desprendibles de pago de nómina teniendo en cuenta que debo recibir dos por mes para el caso de Scotiabank, uno del 14 y otro del 25 de cada mes, y los correspondientes a Citibank.

3. Adicionalmente solicitó la reliquidación teniendo en cuenta todos los recargos nocturnos ya que estos pagos debieron ser incluidos dentro de la liquidación.

4. Solicito que el descuento que me hicieron en la liquidación para el préstamos de vivienda en donde adelantaron 3 cuotas por un valor de 915.988 se aplique a capital y no a cuotas futuras...”

5. Ahora bien, la entidad financiera al momento de contestar la queja constitucional señaló que el 18, 19, y 21 de mayo de 2021, había dado respuesta a las peticiones elevadas en oportunidad; empero, se advierte que las mismas no absolviéron íntegramente todos los puntos. No obstante, frente al comunicado remitido a la actora de fecha 12 de julio de 2021, se evidencia de forma preliminar que el mismo sí abarca todas solicitudes presentadas, al precisarse que:

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.

“... Sobre el particular nos permitimos informarle que, con extrañeza recibimos la acción incoada, habida cuenta que las respuestas fueron dadas en forma oportuna, clara concreta y de fondo desde las distintas áreas de nuestra Entidad, como se evidencia a continuación y los cuales adjuntamos a la presente comunicación nuevamente:

• Correo de fecha 19 de mayo de 2021 – Asunto: RE: [External] Derecho de Petición [correo seguro] (...) Correo de fecha 21 de mayo de 2021 – Asunto: RE: [External] Derecho de Petición [correo seguro] (...) • Correo de fecha 18 de mayo de 2021 – Asunto: RE: [External] Liquidación Marcela Quintana.

En atención a lo anterior, y considerando que pudo no haber revisado la información previamente enviada por SCOTIABANK COLPATRIA S.A. procedemos entonces a reenviarle en adjunto a esta comunicación, la información solicitada y remitida con anterioridad, dando alcance a la misma en los siguientes términos:

(...) 2. Referente a que se le explique detalladamente la liquidación del tiempo laborado en nuestra Entidad, teniendo en cuenta la liquidación final de prestaciones sociales entregada el día 18 de abril de en curso, nos permitimos explicarle lo siguiente sobre la misma, haciendo la aclaración que el pasado 18 de mayo de 2021 se procedió a generar reliquidación de esta con base a nuevos conceptos reportados para pago y liquidación, como se le remitió a su correo electrónico

CONCEPTO	DEVENGO	DEDUCCION	NETO	FECHA PAGO	OBSERVACION
Sueldo	\$ 394,240	\$ 49,280		30/04/2021	Se descuentan 8 días de sueldo, dado que el retiro se dio el 22 de abril y el 14 de abril se pagaron los 30 días de abril
Auxilio de alimentación (SCT)	\$ 54,000			30/04/2021	Se descuentan los días hábiles pagados por Auxilio de alimentación
Auxilio de Transporte y Conectividad	\$ 28,388			30/04/2021	Se descuentan los días hábiles pagados por Auxilio de Transporte y Conectividad
Intereses cesantías definitivas	\$ 34,197			30/04/2021	Intereses de cesantías causados al 22 de abril
Días extralegales de vacaciones	\$ 46,325			30/04/2021	Pago de los días extralegales de vacaciones causados y pendientes de pago al 22 de abril
Vacaciones definitivas	\$ 779,193			30/04/2021	Pago de los días de vacaciones causado y pendientes de pago al 22 de abril, para su cálculo se toma los valores de remuneración variable del último año más el salario básico
Prima Legal	\$ 915,988			30/04/2021	Prima correspondiente a los días trabajados en el 2021, su cálculo se hace teniendo en cuenta los valores salariales del 2021
Cesantías definitivas	\$ 915,988			30/04/2021	Cesantías correspondiente a los días trabajados en el 2021, su cálculo se hace teniendo en cuenta los valores salariales del 2021
Prima de vacaciones	\$ 1,013,880			30/04/2021	El valor para el segmento es de 1.420.000 por cada 15 días que se disfrutan, se paga la proporción por los días pendientes
Prima Extralegal Junio	\$ 1,839,786			30/04/2021	Prima extralegal generada durante el 2021, se paga proporcional al tiempo laborado y toma como base el salario más el promedio de remuneración variable del año 2021
Bono retiro voluntario empleado	\$ 18,188,859			30/04/2021	Bonificación de retiro por Mutuo Acuerdo
Aporte Fondo Solidaridad		\$ 33,800		30/04/2021	Desuento contemplado por la ley, por ingresos superiores a 4 smlv
Aporte Fondo Subsistencia		\$ 100,000		30/04/2021	Desuento contemplado por la ley, por ingresos superiores a 4 smlv
Aporte Salud		\$ 474,900		30/04/2021	Desuento contemplado por la ley
Aporte Pensión		\$ 474,900		30/04/2021	Desuento contemplado por la ley
(1) Prepagada Colpatría		\$ 680,925		30/04/2021	desuento autorizado al momento de firmar la autorización de descuento por nómina
Descuento de Préstamo de Vivienda		\$ 915,988		30/04/2021	Equivalente al valor de la prima legal, este valor fue autorizado a descontar al momento de adquirir la obligación financiera
(3) Prepagada Colpatría		\$ 2,296,935		30/04/2021	Desuento autorizado al momento de firmar la autorización de descuento por nómina
Descuento de Libranza Multibanca		\$ 11,065,833		30/04/2021	Desuento autorizado al momento de tomar la obligación financiera
NETO			\$ 7,234,507	30/04/2021	Total pagado por Liquidación

Referente a los desprendibles de nómina durante su relación laboral con el Banco, nos permitimos reenviarle la información remitida los días 18 y 21 de mayo de 2021, en archivos de formato pdf bajo denominación:

- 24-8-2014 1279
- 24-9-2014 1279
- 24-10-2014 1279
- 24-11-2014 1279
- 6-12-2014 1279
- 24-12-2014 1279
- 23-1-2015 1279
- 24-1-2015 1279

- 24-2-2015 1279
- 24-3-2015 1279
- 24-4-2015 1279
- 24-5-2015 1279
- 24-6-2015 1279
- 24-6-2015 2 1279
- 25-6-2015 1279
- 24-7-2015 1279
- 24-8-2015 1279
- 24-9-2015 1279
- 24-10-2015 1279
- 24-11-2015 1279
- 24-12-2015 1279
- 23-1-2016 1279
- 24-1-2016 1279
- 24-2-2016 1279
- 24-3-2016 1279
- 24-4-2016 1279
- 24-5-2016 1279
- 3-6-2016 1279
- 24-6-2016 1279
- 24-7-2016 1279
- 24-8-2016 1279
- 24-8-2016 2 1279
- 24-9-2016 1279
- 31-10-2016 1279
- 24-11-2016 1279
- 24-12-2016 1279
- 24-12-2016 2 1279
- 14-1-2017 1279
- 14-2-2017 1279
- 14-3-2017 1279
- 14-4-2017 1279
- 14-5-2017 1279
- 14-6-2017 1279
- 14-7-2017 1279
- 14-8-2017 1279
- 14-9-2017 1279
- 14-10-2017 1279
- 14-11-2017 1279
- 14-12-2017 1279
- 14-1-2018 1279
- 14-2-2018 1279
- 14-3-2018 1279
- 14-4-2018 1279
- 14-5-2018 1279
- 14-6-2018 1279
- 14-7-2018 1279
- 14-8-2018 1279
- 14-9-2018 1279
- 14-10-2018 1279
- 14-11-2018 1279
- 14-12-2018 1279
- 14-1-2019 1279
- 14-2-2019 1279
- 14-3-2019 1279
- 14-4-2019 1279
- 14-5-2019 1279

- 14-6-2019 1279
- 14-7-2019 1279
- 14-8-2019 1279
- 25-8-2019 1279
- 14-9-2019 1279
- 25-9-2019 1279
- 14-10-2019 1279
- 25-10-2019 1279
- 14-11-2019 1279
- 25-11-2019 1279
- 14-12-2019 1279
- 15-12-2019 1279
- 14-1-2020 1279
- 25-1-2020 1279
- 14-2-2020 1279
- 25-2-2020 1279
- 14-3-2020 1279
- 25-3-2020 1279
- 14-4-2020 1279
- 25-4-2020 1279
- 14-5-2020 1279
- 25-5-2020 1279
- 14-6-2020 1279
- 25-6-2020 1279
- 14-7-2020 1279
- 25-7-2020 1279
- 14-8-2020 1279
- 25-8-2020 1279
- 14-9-2020 1279
- 25-9-2020 1279
- 14-10-2020 1279
- 25-10-2020 1279
- 14-11-2020 1279
- 25-11-2020 1279
- 14-12-2020 1279
- 25-12-2020 1279
- 14-1-2021 1279
- 25-1-2021 1279
- 14-2-2021 1279
- 25-2-2021 1279
- 14-3-2021 1279
- 25-3-2021 1279
- 14-4-2021 1279
- 30-4-2021 1279
- Histórico 1279

4. Referente a la reliquidación final de prestaciones sociales, nos permitimos reenviarle la información remitida el día 18 de mayo de 2021, en archivo de formato pdf bajo denominación Quintana Garzón, Angie Marcela.

Siendo de igual manera oportuno, informarle que tanto la liquidación generada el 18 de abril del año en curso, como la reliquidación del día 18 de mayo de 2021, fue debidamente pagada por el Banco como consta en certificación adjunta en archivo pdf bajo nombre Certificación Quintana Garzón.

5. En lo que respecta a su solicitud sobre el descuento realizado por el préstamo de vivienda, como es de su conocimiento, el préstamo de vivienda

es un producto del Banco, por lo cual la aplicación la hace directamente el producto, en este sentido si quiere una aplicación diferente debe comunicarse con los canales de servicio al cliente del Banco, ya que como se ha visto a quienes usted escribió solo eran competentes – por su rol – a dar respuesta de lo relacionado del contrato de trabajo, más no de temas comerciales en donde usted actúa como cliente y no como empleada...”. Adjuntándose los correspondientes archivos (ver folio 14 del expediente digital).

Respuesta que fue remitida el 12 de julio de 2021 al canal digital indicado en el petitorio (anmarcequiga@gmail.com). La cual se comunicó con posterioridad al lapso de tiempo que tiene la encartada para dar contestación al petitorio, de acuerdo a lo previsto en la Ley 1755 de 2015,⁴ y en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 dictado por el Gobierno Nacional dentro del marco de la emergencia económica, social y ecológica,⁵ aunado a la naturaleza el requerimiento, corresponde a los treinta (30) días siguientes a la recepción del competente, es decir, que al momento de la interposición de esta tutela, que fue el día 7 de julio de 2021 (ver Acta Individual de Reparto), ya se había vencido el lapso para dar respuesta, el cual acaeció el 30 de junio de 2021.

Con independencia a lo anterior, se advierte que pese a que dicha respuesta fue emitida con posterioridad al término legal establecido por el legislador, lo cierto es que aquella se brindó y fue comunicado a la actora, donde se indicó que conceptos se tuvieron en cuenta en la liquidación laboral, incluyéndose el recargo nocturno, adjuntando la documental referente a los desprendibles de pago de nómina que obran en poder de la entidad cuestiona, y se le indicó que deberá comunicarse con la línea del servicio al cliente a efecto de discutir cómo debe realizarse las imputaciones de abonos a su crédito de vivienda.

En torno a lo anterior, y atendiendo la jurisprudencia en cita, es menester iterar que la respuesta a un derecho de petición se estima efectiva y suficiente cuando aquella soluciona de forma material el caso que se plantea, con independencia a que sea negativa o positivamente, y congruente cuando exista coherencia entre lo petitionado y lo resuelto. De tal manera que la solución a lo requerido debe versar sobre la pregunta en concreto y no sobre otro tema. El pronunciamiento del receptor debe ser claro y preciso, donde se destaque los aciertos o desaciertos de lo petitionado.

Por lo tanto, si hubo vulneración o amenaza al derecho incoado, este cesó al momento de contestarse el requerimiento presentado por la actora, en consecuencia, no hay objeto jurídico sobre el cual fallar y la decisión que se adopte resultará inocua. De esta manera, se configura el hecho superado, pues la aludida pretensión se encuentra satisfecha y los derechos a salvo.⁶

En ese orden se ideas, y sin mayor consideración, se impone negar 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;

⁴ “...Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente...”.

⁵ Estado de Emergencia prorrogado hasta el día 31 de agosto de 2021, de acuerdo a la Resolución 738 de 2021.

⁶ Sentencia T-041 de 2016

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR el amparo invocado por la señora ANGIE MARCELA QUINTANA GARZON, por las consideraciones anteriormente expuestas.

SEGUNDO: COMUNICAR a las partes la presente decisión por el medio más expedito.

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

NOTIFÍQUESE,

Firmado Por:

**MARLENE ARANDA CASTILLO
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 057 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:

**402b865a092e1b7d86afec52d94986be77f32af5833895eae0f4951d31094b
b3**

Documento generado en 21/07/2021 05:27:12 PM

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