

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL**



**JUZGADO SEGUNDO 2º MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001 41 05 002 2022 01128 00

ACCIONANTE: MANUEL DE JESÚS MARTÍNEZ RODRÍGUEZ

ACCIONADA: BANCOLOMBIA SA

S E N T E N C I A

En Bogotá D.C., a los quince (15) días del mes de noviembre de dos mil veintidós (2022) procede este Despacho judicial a decidir la Acción de Tutela instaurada por MANUEL DE JESÚS MARTÍNEZ RODRÍGUEZ contra BANCOLOMBIA SA en los términos y para los fines concebidos en el escrito de solicitud de amparo constitucional obrante dentro del presente expediente de tutela.

ANTECEDENTES

MANUEL DE JESÚS MARTÍNEZ RODRÍGUEZ por medio de su representante legal promovió acción de tutela en contra de BANCOLOMBIA SA para la protección de su derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por la accionada, al abstenerse de dar respuesta de fondo a la petición elevada.

Como fundamento de su solicitud, indicó que elevó derecho de petición ante la accionada mediante correo electrónico del siete (07) de octubre de dos mil veintidós (2022).

Finalmente, señaló que a la fecha de presentación de la acción de tutela no ha recibido respuesta de lo solicitado por parte de la entidad accionada.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

BANCOLOMBIA SA, guardó silencio respecto a la presente acción de tutela.

PROBLEMA JURÍDICO

Se deberá determinar si la accionada vulneró el derecho fundamental de petición de MANUEL DE JESÚS MARTÍNEZ RODRÍGUEZ al abstenerse de dar respuesta de fondo a la petición elevada el siete (07) de octubre de dos mil veintidós (2022).

CONSIDERACIONES

En virtud del art. 86 se consagró la acción de tutela como aquel mecanismo judicial con el que cuentan las personas que busquen la protección inmediata de sus derechos fundamentales en los casos donde los mismos se vean vulnerados o amenazados por las actuaciones u omisiones de las autoridades, y, excepcionalmente de los particulares, en los casos específicamente previstos por la ley.

Adicionalmente, se tiene que dicho instrumento constitucional tiene el carácter de subsidiario, residual y autónomo y podrá ser ejercida por cualquier persona que se encuentre en estado de subordinación o indefensión, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

Del derecho de petición

El artículo 23 de la Constitución Política consagra que *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*.

Por su parte la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, dispuso en su art. 1° que el ejercicio de dicho derecho es gratuito y puede ejercerse sin necesidad de apoderado. Adicionalmente se previó que el término para resolver las distintas modalidades de petición, salvo norma legal especial, será de quince (15) días siguientes a su recepción.

Frente al derecho fundamental de petición, la Corte Constitucional se ha pronunciado indicando:

“El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”². En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones³: “(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario”⁴.

En consonancia con lo anterior, en sentencia C- 007 de 2017, la Corte Constitucional reiteró:

*“(...) el derecho de petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, y a través de éste se puede acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, el derecho de petición tiene un carácter instrumental en tanto **a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales**, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros. Así mismo, la Corte ha señalado que su **núcleo esencial** reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.”*

CASO CONCRETO

En el presente caso pretende el accionante que se declare la protección de su derecho fundamental de petición presuntamente vulnerado por la accionada y como consecuencia de ello se ordene dar respuesta de fondo a cada una de las peticiones elevadas.

Así las cosas, indica el Despacho, que una vez revisadas las documentales aportadas con la presente acción constitucional, se evidencia que la parte accionante allegó a folios 06 a 09 del PDF 01 escrito de petición cuyo soporte de radicación se encuentra visible a folio 02 del mismo PDF, del que da cuenta que la solicitud fue elevada el día siete (07) de octubre de dos mil veintidós (2022).

Al respecto, se debe precisar que la dirección electrónica: defensor@bancolombia.com.co, corresponde a uno de los canales de atención de peticiones de la entidad accionada, de acuerdo con la consulta realizada por el Despacho en uno de los portales web de la entidad bancaria, así:



Personas Negocios Corporativos Negocios especializados ▼ TU360

Bancolombia Inicio Necesidades Productos y Servicios Educación financiera

Personas → Información legal → Defensor del consumidor financiero

Defensor del Consumidor Financiero

Juan Fernando Celi Múnera es el Defensor del Consumidor Financiero del Grupo Bancolombia. Su función es resolver las quejas y reclamos que nuestros clientes presenten. Puedes enviar tu queja, reclamo o recomendación al correo defensor@bancolombia.com.co, a la dirección Cra 43 A #1 Sur-188, oficina 709 en Medellín o hacerla llegar a través de cualquier oficina del Grupo Bancolombia.

No obstante lo anterior, se deja claridad que no es posible determinar de la captura de pantalla aportada por la parte actora, si la petición en efecto fue remitida a la dirección defensor@bancolombia.com.co, puesto que de ella únicamente se desprende: “*para: Defensor Del Consumidor Financiero*”; sin embargo, teniendo en cuenta que el extremo accionado guardó silencio frente a la presente acción de tutela, resulta del caso dar aplicación al artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 y en consecuencia tener por cierto lo manifestado por la parte actora en los hechos del escrito de tutela.

En ese sentido, encuentra este Juzgado que al ser radicada la solicitud el siete (07) de octubre de dos mil veintidós (2022), tenía la accionada hasta el treinta y uno (31) de octubre de dos mil veintidós (2022), para dar una respuesta de fondo, clara y precisa al accionante pues cómo se indicó en precedencia la accionada contaba con el término de 15 días, lo anterior teniendo en cuenta que para la fecha de radicación de la petición ya se había expedido la Ley 2207 del diecisiete (17) de mayo de dos mil

veintidós (2022) que derogó el artículo 5° del Decreto Legislativo 491 de 2020, debiendo tenerse en cuenta que dicha Ley rige a partir del día siguiente a la su promulgación.

Así las cosas, es claro que para la fecha de presentación de la acción de tutela, es decir, el treinta y uno (31) de octubre de dos mil veintidós (2022) la accionada se encontraba en término para dar contestación, complementarla, o aportar alguna clase de documentación adicional o faltante a la misma, de ser el caso. Por ello, no se puede deliberadamente establecer por parte de este Juzgado una vulneración que no existe.

Por lo anterior, se negará el amparo de tutela solicitado, en la medida que al momento de interponerse la acción de tutela no se había vencido el término para que BANCOLOMBIA SA, profiriera una respuesta de fondo clara y congruente a la petición elevada por la parte accionante el siete (07) de octubre de dos mil veintidós (2022), en tal sentido, no se evidencia la vulneración del derecho fundamental solicitado por la parte accionante.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO 2° MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR el amparo de tutela respecto del derecho fundamental de petición de acuerdo con las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

SEGUNDO: ADVERTIR que teniendo en cuenta el Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica que se está viviendo en el territorio nacional (Decreto 417 de 17 de marzo de 2020), acompasado con los Acuerdos PCSJA20-11518 y PCSJA20- 11519, en caso de presentarse impugnación contra la presente sentencia, deberá ser remitida únicamente al correo electrónico JO2LPCBTA@CENDOJ.RAMAJUDICIAL.GOV.CO, **EN UN HORARIO DE ATENCIÓN DE 8:00 A.M. A 01:00 P.M. Y DE 02:00 P.M. A 05:00 P.M.**

TERCERO: En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

CUARTO: publicar esta decisión en la página de la Rama Judicial e informar a las partes la forma de consultarlo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:

Paula Carolina Cuadros Cepeda

Juez Municipal

Juzgado Pequeñas Causas

Laborales 2

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: **30e73a56deea5b12d2a93febd56fcc65974df62dd3c4acb2a09cceb6dd332a5c**

Documento generado en 15/11/2022 01:08:33 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>