

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL
JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS
LABORALES DE BOGOTÁ D.C.

Bogotá, D.C., veinticinco (25) de septiembre de dos mil veinte (2020).

S E N T E N C I A

Se procede a resolver la acción de tutela promovida por CÉSAR ANDRÉS GARCÍA CASTRO contra BANCO POPULAR S.A.

ANTECEDENTES

El señor CÉSAR ANDRÉS GARCÍA CASTRO, identificado con C.C. No. 79.693.392 de Bogotá, actuando en **nombre propio**, promovió acción de tutela en contra de BANCO POPULAR S.A., para la protección de sus derechos fundamentales de **petición, debido proceso, igualdad y dignidad humana**, por los siguientes **HECHOS**:

Señaló el accionante, que en el año 2015, solicitó un crédito de libre inversión por descuento de nómina, por un valor de \$84.000.000.

Añadió que para el momento en el que adquirió el préstamo, era oficial activo del Ejército Nacional de Colombia, y por tal razón, autorizó a la pagaduría de la institución, para que mensualmente le fuera descontada la suma de \$1.400.000, deducción que se efectuó hasta el año 2017.

Por último, indicó que el día 23 de julio de 2020, elevó vía correo electrónico, derecho de petición ante la accionada, sin embargo, a la fecha la entidad se ha negado a emitir una respuesta, (01-fls. 1 a 3 pdf).

Por lo anterior, el accionante **PRETENDE** la protección de los derechos fundamentales de petición, debido proceso, igualdad y dignidad humana, y en consecuencia, se **ORDENE** al BANCO POPULAR S.A., en el término que el Juzgado disponga, emita una respuesta a la solicitud elevada.

De otro lado, solicitó dar apertura a una investigación disciplinaria, contra los funcionarios públicos y entidades privadas que el Juzgado estime convenientes, por desacatar la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015, (01-fl. 3 pdf).

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra del BANCO POPULAR S.A., y se **ORDENÓ** correrle traslado para que ejerciera su derecho de defensa, (03-fls. 1 y 2 pdf).

Posteriormente, mediante proveído del 24 de septiembre de 2020, se requirió a las partes, a efectos de que allegarán información necesaria para adoptar una decisión de fondo en el presente asunto, (06-fls. 1 y 2 pdf), sin embargo, solo la parte actora cumplió tal solicitud.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El **BANCO POPULAR S.A.**, a través de la doctora DORIA HELENA YEPES OSORIO, en calidad de abogada de la asistencia jurídica Zona Norte Medellín, dando respuesta a la acción de tutela, manifestó que, una vez verificados los archivos de la entidad, se encontró en el aplicativo PQR una solicitud presentada por el actor, la cual fue resuelta desde el pasado 31 de julio de 2020, y su respuesta fue remitida al correo electrónico ceangarca@gmail.com.

Añadió que, la H. Corte Constitucional ha referido, que la acción de tutela pierde su razón de ser, cuando los hechos que le dieron origen han desaparecido, pues no existe un objeto jurídico tutelable.

Por lo expuesto, solicitó declarar la improcedencia de esta acción constitucional, por tratarse de un hecho superado respecto al derecho de petición, (05-fls. 1 y 2).

CONSIDERACIONES

DE LA ACCIÓN DE TUTELA

La acción de tutela está consagrada para reclamar la protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos, que en principio son los enunciados por la misma Carta en el capítulo primero del título II.

Conforme a los artículos 86 de la Constitución Política y 5° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a proteger los derechos fundamentales o por conexidad de cualquier persona, cuando se vean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas y excepcionalmente por los particulares.

DEL PROBLEMA JURÍDICO

Conforme las pretensiones de la acción de tutela, consiste en determinar si el BANCO POPULAR S.A., vulneró los derechos fundamentales de petición, debido proceso, igualdad y dignidad humana del señor CÉSAR ANDRÉS GARCÍA CASTRO, ante la presunta negativa de emitir respuesta a la solicitud enviada a través de correo electrónico el día 23 de julio de 2020, mediante la cual reclamó i) copia del pagaré firmando en el año 2015 y en el cual se autoriza a la pagaduría, el descuento de \$1.400.000, ii) información relacionada con la entidad que fue autorizada para realizar el mencionado descuento, iii) información relacionada con la autorización del descuento por un valor de \$1.400.000, ante la Caja de Retiro de las Fuerzas Militares, (01-fls. 2 y 3 pdf).

DE LA PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El art. 5° del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela procede ante actuaciones u omisiones de las autoridades públicas o de particulares, que hayan vulnerado, vulneren o amenacen uno de los derechos fundamentales consagrados en la Carta Política.

A su turno, el art. 86 de la Constitución y el Decreto antes referido, establecen que la acción constitucional está dotada de un carácter residual y subsidiario, por lo que de manera excepcional procede como mecanismo definitivo, en aquellos casos en los que el accionante carece de medios judiciales para proteger sus derechos fundamentales, o cuando el mecanismo no resulta idóneo para proteger las garantías constitucionales de manera oportuna e integral¹.

DEL DERECHO AL DEBIDO PROCESO

El art. 29 de la Constitución Política, prevé que el debido proceso debe ser garantizado tanto en actuaciones judiciales como en administrativas. Se ha indicado además que, las personas deben tener acceso a las decisiones que los afectan, así como intervenir en ellas de manera igualitaria y transparente, con el fin de salvaguardar sus intereses y derechos.

En sentencia T-623 de 2017, la H. Corte Constitucional ha establecido el alcance del derecho al debido proceso, señalando que el mismo también resulta exigible frente a relaciones entre particulares, específicamente en aquellos casos donde el accionado es un organismo o un sujeto con la potestad de imponer sanciones.

DEL DERECHO A LA IGUALDAD

¹ Sentencia T-143 de 2019.

El artículo 13 de la Constitución Política de Colombia, consagra el derecho fundamental a la igualdad. Al respecto, ha señalado la jurisprudencia, que la igualdad posee un concepto multidimensional, pues se le reconoce como un principio, un derecho fundamental y una garantía, razón por la que debe entenderse a partir de tres dimensiones: formal, material, y prohibición de discriminación.

Con relación a la dimensión formal, se ha indicado que el marco legal debe ser aplicado en condiciones de igualdad a todos los sujetos; en cuanto a la dimensión material, deben ser garantizadas oportunidades consonantes entre las personas; y finalmente, en la dimensión de prohibición de discriminación, se ha determinado que tanto el Estado como los particulares, deben abstenerse de dar tratos diferentes por razones de sexo, raza, orientación religiosa o política, entre otras.

Adicionalmente, la Honorable Corte Constitucional en sentencia T-587 de 2006, señaló que una simple diferencia de trato no configura una vulneración al derecho a la igualdad, pues para establecer que una conducta es discriminatoria, debe verificarse que las personas traídas como referentes, se encuentren en la misma situación fáctica del accionante.

DEL DERECHO DE PETICIÓN

Con relación al derecho de petición, ha de indicarse que se encuentra consagrado en el art. 23 de la C.N. en los siguientes términos:

“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

Ahora, en múltiples pronunciamientos la Honorable Corte Constitucional ha determinado tres características básicas del derecho de petición, siendo la primera la oportunidad de la respuesta, es decir, que se brinde dentro del término establecido en la Ley 1755 de 2015, normatividad que a su vez prevé, que ante la imposibilidad de emitir una respuesta dentro del plazo determinado, la autoridad o el particular están obligados a comunicar de tal situación al peticionario, señalando las razones de la demora y el término en que será resuelta la solicitud.³

Otra característica que se resalta del derecho de petición, es el contenido de la respuesta, la cual debe ser de fondo, clara y congruente con lo solicitado, esto es, que el pronunciamiento satisfaga cada uno de los pedimentos

² Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (Sentencia T-238 de 2018)

³ Sentencias T-238 de 2018 y T-047 de 2019

elevados, sin que ello signifique acceder a lo reclamado, ya que se busca es la obtención de una respuesta que guarde relación con lo pedido.⁴

La última característica del derecho de petición, corresponde a la notificación de la respuesta al petente, lo cual se traduce en la obligación que tiene la autoridad o el particular de dar a conocer el pronunciamiento efectuado frente a la solicitud que le fuera presentada.⁵

Bajo los anteriores parámetros normativos y jurisprudenciales, se tiene que la vulneración al derecho fundamental de petición surge ante la negativa de una autoridad o de un particular, como es el caso de la accionada, de emitir una respuesta de fondo, clara, oportuna y en un término razonable, así como por no comunicar la respectiva decisión al peticionario.

DE LA ACTUAL EMERGENCIA SANITARIA

El Gobierno Nacional, debido a la declaratoria de pandemia por COVID-19 por parte de la Organización Mundial de Salud, a través del Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, y en virtud de la emergencia sanitaria generada, ordenó el aislamiento preventivo obligatorio a todas las personas, desde el 25 de marzo hasta el 13 de abril de 2020, medida que fue prorrogada hasta el 1° de septiembre de la presente anualidad, a través del Decreto 1076 de 2020, con el fin de prevenir la propagación del virus, y garantizar de esa manera, los derechos fundamentales a la salud y a la vida.

Debido a lo anterior, el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, señaló que, debido a la medida de aislamiento social, el término previsto en el art. 14 de la Ley 1437 de 2011, para resolver las diferentes peticiones, resulta insuficiente, razón por la cual, y con el fin de garantizar una respuesta *“oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada”* a los peticionarios, fueron ampliados los términos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así:

- Toda petición será resuelta dentro de los **30 días** siguientes a su recepción.
- Las peticiones relacionadas con la entrega de documentos e información, deberá resolverse dentro de los **20 días** siguientes a su recepción.

DEL CASO EN CONCRETO

⁴ Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

⁵ Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

En primer lugar, este Despacho ha de señalar que se relevará de efectuar pronunciamiento frente a los derechos fundamentales al debido proceso, igualdad y dignidad humana, pues a pesar de que se solicitó su protección, de los hechos de la acción de tutela y de las pretensiones formuladas, se observa que lo perseguido por el accionante a través de este mecanismo, es que el BANCO POPULAR S.A., se pronuncie frente al derecho de petición enviado a través de correo electrónico, el día 23 de julio de 2020.

Precisado lo anterior, no existe duda que el señor CÉSAR ANDRÉS GARCÍA CASTRO, el día 23 de julio de 2020, envió al correo electrónico servicioalclienteBP@bancopopular.com.co (01-fl. 9 pdf), derecho de petición en el cual solicitó:

“Suminístreme copia del pagare firmado en el año dos mil quince (2015) legible donde aparece a que pagaduría autorice el descuento de una cuota de un millón cuatrocientos mil pesos (sic) mcte (\$1`400.000).

Infórmeme en el crédito realizado en el año dos mil quince (2015) por un valor de ochenta y cuatro millones de pesos (\$84`000.000) a que entidad autoice (sic) para que me descontaran la cuota mensual de un millón cuatrocientos mil pesos (\$1`400.000).

Infórmeme quien les autorizo para hacerme un descuento por un millon cuatrocientos mil pesos (\$1`400.000) en la caja de retiro de las fuerzas militares.”⁶

A su turno, el BANCO POPULAR S.A., al momento de contestar la acción de tutela, señaló que, una vez verificados sus archivos, se encontró en el aplicativo PQR, la solicitud elevada por el tutelante, sin embargo, la misma fue absuelta desde el día 31 de julio de 2020, y cuya respuesta fue enviada al correo electrónico ceangarca@gmail.com, (05-fls. 1 y 2 pdf).

Para soportar la anterior afirmación, la sociedad accionada allegó la comunicación de fecha 31 de julio de **2019**, dirigida al señor CÉSAR ANDRÉS GARCÍA CASTRO, mediante la cual se atendió la solicitud elevada por el actor el día 19 de julio de **2019**, relacionada con la información del crédito de libranza No. 08003070009497.

En la citada respuesta, se indicó al petente, que el día 23 de enero de 2015 fue desembolsado el respectivo crédito por un valor de \$82.000.000, el cual sería amortizado mediante 84 cuotas de \$1.419.70 (sic); y refirió, que a la fecha la obligación se encuentra vencida, por tal razón, se informó al accionante, que debía comunicarse a la línea telefónica 7454232, para llegar a un acuerdo de pago que se ajuste a sus posibilidades, (05-fls. 3 a 5 pdf).

⁶ 01-fls. 2 y 3 pdf.

Ahora, con el fin de acreditar que el accionante tiene conocimiento de la anterior respuesta, el BANCO POPULAR S.A. aportó una captura de pantalla, de la cual tan solo se extrae un envío al correo electrónico ceangarca@hotmail.com, el día 16 de agosto de **2019** a las 14:00:25 (05-fl. 6 pdf), pero sin que se logre establecer, la remisión de la comunicación fechada 31 de julio de **2019**.

A pesar de lo anterior, para este Despacho es evidente que la parte accionada no ha atendido la solicitud elevada por el tutelante desde el día 23 de julio de 2020, pues aunque en la contestación a la tutela, haya indicado que se emitió una comunicación el día 31 de julio de 2020, las pruebas documentales que aportó al plenario, dan cuenta de la respuesta a un derecho de petición radicado el día 19 de julio de **2019**, el cual fue resuelto mediante misiva calendada 31 de julio de **2019**.

De manera que, no existe duda de la omisión por parte de la entidad financiera, a dar respuesta a la solicitud elevada por el accionante el día 23 de julio de 2020, pues como se indicó previamente, si bien fueron aportadas unas documentales que versan frente a una petición radicada por el señor CÉSAR ANDRÉS GARCÍA CASTRO, lo cierto es que la misma fue presentada el 19 de julio de **2019**, mientras que en este asunto, se discute la que fue presentada en el año **2020**.

Además, debe resaltarse, que en ningún momento el BANCO POPULAR S.A., desconoció el derecho de petición presentado por el tutelante, y mucho menos la radicación del documento a través de correo electrónico, por el contrario, al ejercer su derecho de defensa, expresó que en su aplicativo de PQR, se encontró la solicitud elevada por el señor CÉSAR ANDRÉS GARCÍA CASTRO, (05-fl. 1 pdf).

Por lo expuesto, se advierte que en el caso concreto, **la acción de tutela es el mecanismo idóneo** para proteger el derecho fundamental de petición, de acuerdo a los fines para los cuales fue establecido, satisfaciendo los requisitos de procedencia formal de la acción de tutela⁷ y en segundo lugar, a juicio de este Despacho, la sociedad accionada incumplió su deber legal, de emitir una respuesta a la solicitud elevada por el tutelante desde el 23 de julio de 2020, razón por la cual, es indiscutible la **vulneración al derecho fundamental de petición**.

Por lo anterior, se **TUTELARÁ** el derecho fundamental de **PETICIÓN** del señor CÉSAR ANDRÉS GARCÍA CASTRO y, en consecuencia, se ordenará al BANCO POPULAR S.A., para que a través de su funcionario o dependencia

⁷ 01-Folios 2, 3 y 9 pdf.

competente, **resuelva** de fondo y de manera concreta, clara, congruente y completa, la solicitud elevada por el accionante (01-fls. 2 y 3 pdf), la cual fue enviada vía correo electrónico el día 23 de julio de 2020 (01-fl. 9 pdf), y le notifique la decisión en legal forma; para lo cual se le concede un término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS**, contado a partir de la notificación de la presente providencia.

Se advierte a la accionada, que, al momento de resolver la solicitud relacionada con la entrega de documentos –*copia del pagaré suscrito en el año 2015-* (01-fl. 2 pdf), deberá tener en cuenta lo dispuesto en el num. 1° art. 14 de la Ley 1437 de 2011, el cual prevé:

*“Las peticiones de documentos y de información 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.”* (Negrita fuera de texto)

Lo anterior, debido a que no exista duda, que dentro del término legal la accionada, omitió dar respuesta al derecho de petición elevado por el tutelante desde el 23 de julio de 2020, situación que trae consigo una consecuencia determinada por el legislador, en tratándose especialmente de solicitudes relacionadas con la entrega de documentos.

Se resalta que la presente decisión se sustenta en reglas jurisprudenciales fijadas por la Honorable Corte Constitucional, las cuales señalan que, al ser tutelado el derecho fundamental de petición, **la orden del Juez de Tutela se limita a qué la petición sea resuelta**, más no al sentido de la respuesta, pues ello implicaría una extralimitación.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DOCE 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: TUTELAR el derecho fundamental de **PETICIÓN** del señor CÉSAR ANDRÉS GARCÍA CASTRO, vulnerado por el BANCO POPULAR S.A., conforme a lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

SEGUNDO: ORDENAR al BANCO POPULAR S.A., a través de su funcionario o dependencia competente, que en el término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS**, contado a partir de la notificación de la presente providencia,

resuelva de fondo y de manera concreta, clara, congruente y completa, la solicitud elevada por el accionante (01-fls. 2 y 3 pdf), la cual fue enviada vía correo electrónico el día 23 de julio de 2020 (01-fl. 9 pdf), y le notifique la decisión en legal forma; para lo cual se le concede un término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS**, contado a partir de la notificación de la presente providencia.

TERCERO: ADVERTIR al BANCO POPULAR S.A., que al momento de resolver la solicitud relacionada con la entrega de documentos, deberá tener en cuenta lo dispuesto en el num. 1° art. 14 de la Ley 1437 de 2011.

CUARTO: NOTIFÍQUESE la presente providencia de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991 en concordancia el artículo 5° del Decreto 306 de 1992.

QUINTO: En caso de que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría **REMÍTASE** el expediente a la H. Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

CÚMPLASE.

Firmado Por:

DEICY JOHANNA VALERO ORTIZ
JUEZ
JUEZ - JUZGADO 012 PEQUEÑAS CAUSAS
LABORALES
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:
1c48977b21b327537f4d1f9ca185f526154ca697a319f3f25eb2b4cbb80
848ac

Documento generado en 25/09/2020 08:33:58 a.m.