

REPÚBLICA DE COLOMBIA



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

Bogotá, D.C., veintidós (22) de febrero de dos mil veintiuno (2021).

S E N T E N C I A

Se procede a resolver la acción de tutela promovida por MARLENY POTES VARGAS contra BANCO DAVIVIENDA S.A.

ANTECEDENTES

La señora MARLENY POTES VARGAS, identificada con C.C. No. 51.696.350 de Bogotá, actuando en **nombre propio**, promovió acción de tutela en contra del BANCO DAVIVIENDA S.A., para la protección de su derecho fundamental de **petición**, por los siguientes **HECHOS**:

Señaló la accionante, que el día 06 de noviembre de 2020, radicó derecho de petición ante la accionada, reclamando la entrega de la copia del formulario a través del cual se solicitó un préstamo, del pagaré, de la copia de la cédula con la cual se efectuó dicho pedimento en la entidad, y de todos los documentos relacionados con el crédito.

Finalmente, expresó que vencido el término legal para emitir respuesta, la entidad accionada no ha efectuado ningún pronunciamiento, (01-f. 1 pdf).

Por lo anterior, la accionante **PRETENDE** la protección del derecho fundamental de petición, y en consecuencia, se **ordene** al BANCO DAVIVIENDA S.A., decidir de fondo la solicitud elevada, dentro el término que el Juzgado disponga, (01-fl. 4 pdf).

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra del BANCO DAVIVIENDA S.A., y se **ORDENÓ** correrle traslado para que ejerciera su derecho de defensa, (04-fls. 1 y 2 pdf).

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, a través del señor VÍCTOR LUIS DÍAZ DÍAZ, dio respuesta a la acción de tutela, manifestando que, la entidad mediante comunicación de fecha 15 de febrero de 2021, se pronunció frente al derecho

de petición elevado por la accionante, de manera completa, clara, precisa y congruente con lo solicitado.

Añadió que el mismo día en que se emitió respuesta, se envió a la petente el pronunciamiento a través de correo electrónico.

Consideró la accionada, que ha actuado legal y jurídicamente dentro del ámbito de su competencia, razón por la cual esta acción constitucional no debe prosperar.

Por lo expuesto, solicitó denegar esta acción de tutela, pues se configuró un hecho superado, al haberse emitido respuesta clara, precisa y congruente a la petición elevada por la tutelante, (06-fls. 3 a 10 pdf).

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 DAVIVIENDA S.A., vulneró el derecho fundamental de petición de la señora MARLENY POTES VARGAS, al presuntamente no darle respuesta a la solicitud radicada el día 06 de noviembre de 2020, mediante la cual reclamó *“entregar copias del formulario de solicitud del préstamo, pagaré, copia de la cedula con la cual solicitaron el préstamo y todos los documentos que tengan que ver con este crédito”*, (01-fl. 6 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 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 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

¹ Sentencia T-143 de 2019.

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

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

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

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, con asación 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

No exista duda que la señora MARLENY POTES VARGAS, el día 06 de noviembre de 2020, radicó ante el BANCO DAVIVIENDA S.A., derecho de petición mediante el cual solicitó *“entregar copias del formulario de solicitud del préstamo, pagaré, copia de la cedula con la cual solicitaron el préstamo y todos los documentos que tengan que ver con este crédito”*, (01-fl. 6 pdf).

A su turno, el BANCO DAVIVIENDA S.A., junto a la contestación de la tutela, allegó la comunicación de fecha 15 de febrero de 2021, dirigida a la señora MARLENY POTES VARGAS, mediante la cual resolvió la petición de radicado 1-21730919981, (06-fls. 18 a 21 pdf).

En el citado documento, adjuntó la imagen de la cédula de ciudadanía, capturada para la aprobación de los productos financieros, y en el contenido

de la respuesta, le indicó a la petente, que se anexaban los demás documentos relacionados con la reclamación.

Indicó también, que no era posible cancelar los productos adquiridos con la entidad, o efectuar alguna modificación o corrección ante las centrales de riesgo, en virtud al estudio grafológico realizado.

Finalmente, refirió la accionada que, las huellas registradas en el proceso de vinculación corresponden a información sensible, de conformidad a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, por tal razón no serían remitidas, sino que, de ser el caso, serían entregadas a la autoridad judicial competente, de ser requeridas.

De otro lado, se tiene que fue aportado por el BANCO DAVIVIENDA S.A., documento suscrito presuntamente por la accionante mediante firma electrónica, al igual que el contrato de apertura de cuenta de ahorros, y la solicitud de crédito de libre inversión, (06-fls. 11 a 17 pdf).

Ahora, el BANCO DAVIVIENDA S.A. con el fin de acreditar que la señora MARLENY POTES VARGAS tiene conocimiento de la respuesta adiada 15 de febrero de 2021, junto a la contestación de esta acción, señaló que aportaba la constancia de envío por correo electrónico, sin embargo, tan solo se observa misiva de fecha 15 de febrero de 2021, dirigida a la accionante, en la cual se indicó que adjunto encontraría el pronunciamiento efectuado a la reclamación No. 1-21730919981 (06-fl. 16 pdf), documento que no permite inferir que en efecto se haya surtido la notificación.

Por lo considerado, se advierte que en el caso concreto, **la acción de tutela es el mecanismo idóneo** para proteger el derecho fundamental de petición, de acuerdo con los fines para los cuales fue establecido, satisfaciendo los requisitos de procedencia formal de la acción de tutela⁶, y en segundo lugar, a juicio de este Despacho, la accionada incumplió su deber legal de notificar la respuesta emitida al derecho de petición radicado por la accionante el día 06 de noviembre de 2020, siendo evidente la **vulneración al derecho fundamental de petición**, pues atendiendo la jurisprudencia constitucional, son tres los elementos esenciales de esta garantía, entre los cuales se encuentra, la obligatoriedad que recae en la autoridad, de poner en conocimiento el pronunciamiento que realizó frente a la solicitud presentada.

Por tal razón, se **TUTELARÁ** el derecho fundamental de **petición** de la señora MARLENY POTES VARGAS y, en consecuencia, se **ORDENARÁ** a BANCO DAVIVIENDA S.A., a través de su funcionario o dependencia competente, que en el término de **cuarenta y ocho (48) horas**, contado a

⁶ 01-Folios 1 a 6 pdf.

partir de la notificación de la presente providencia, **NOTIFIQUE** la comunicación de fecha 15 de febrero de 2021 (06-fls. 18 a 21 pdf), a través de la cual fue resuelta la solicitud elevada por la parte accionante el día 06 de noviembre de 2020, (01-fl. 6 pdf), y **REMITA** los documentos enunciados en la respuesta.

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** de la señora MARLENY POTES VARGAS, vulnerado por el BANCO DAVIVIENDA S.A., conforme a lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

SEGUNDO: ORDENAR al BANCO DAVIVIENDA 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, **NOTIFIQUE** la comunicación de fecha 15 de febrero de 2021 (06-fls. 18 a 21 pdf), a través de la cual fue resuelta la solicitud elevada por la parte accionante el día 06 de noviembre de 2020, (01-fl. 6 pdf), y **REMITA** los documentos enunciados en la respuesta.

TERCERO: NOTIFICAR 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.

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

CÚMPLASE.

Firmado Por:

DEICY JOHANNA VALERO ORTIZ
JUEZ

JUEZ - JUZGADO 012 PEQUEÑAS CAUSAS
LABORALES

DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ, D.C.-SANTAFÉ 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:

**6d52ece08a60d207d314296b531400adc620b8f5844561f9fa613b7a97
7e93d1**

Documento generado en 22/02/2021 01:19:27 PM

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