

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001-41-05-008-2021-00377-00

ACCIONANTE: AIDA HELMA FLÓREZ ZAMBRANO

ACCIONADA: BANCO DAVIVIENDA S.A.

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los treinta (30) días del mes de junio del año dos mil veintiuno (2021), procede éste Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por la señora **AIDA HELMA FLÓREZ ZAMBRANO**, quien solicita el amparo de su Derecho Fundamental de Petición, presuntamente vulnerado por **BANCO DAVIVIENDA S.A.**

RESEÑA FÁCTICA

Indica la accionante, que presentó un derecho de petición ante la entidad bancaria el 15 de abril de 2021, el cual fue remitido a través del correo electrónico ypaterni@davivienda.com sin que a la fecha le hayan dado respuesta.

Que en la petición solicitó información respecto de un CDT que abrió en el mes de marzo de 2009 con su madre AURA MARÍA ZAMBRANO DE FLÓREZ, en calidad de copropietarias.

Que, ante el fallecimiento de su madre, acaecido en diciembre de 2020, se acercó a la entidad bancaria, y allí se le informó que ella no estaba registrada como titular del CDT.

Que en razón de esa información, ha tratado de saber quién le quitó la titularidad del CDT y por qué razón.

Con base en lo anterior, solicita se ampare su derecho fundamental de petición y se ordene al **BANCO DAVIVIENDA S.A.** de una respuesta de fondo a la petición del 15 de abril de 2021.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

BANCO DAVIVIENDA S.A.

La accionada allegó contestación el 21 de junio de 2021.

Aduce en su defensa, que solo hasta el día de la notificación de la acción de tutela, tuvo conocimiento de la petición elevada por la accionante.

Que sin embargo, procedió en forma inmediata a dar respuesta, a través del correo electrónico indicado en la petición.

Por lo anterior, indica que se configura el hecho superado, trayendo a colación jurisprudencia en tal sentido.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO:

En concordancia con los hechos que fundamentan la acción de tutela, corresponde al Despacho responder el siguiente problema jurídico: ¿**BANCO DAVIVIENDA S.A.** vulneró el Derecho Fundamental de Petición de la señora **AIDA HELMA FLÓREZ ZAMBRANO**, al no haber dado respuesta a su petición del 15 de abril de 2021?

MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona 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.

DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, fue expedida la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de ese derecho fundamental.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas¹.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional², el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

*3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser **oportuna**, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe **resolver de fondo** el asunto solicitado. Además de ello, debe ser **clara, precisa y congruente** con lo solicitado; y (iii) debe ser **puesta en conocimiento** del peticionario.*

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiere darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

¹ Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.

² Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe aclarar, que el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa³.

En síntesis, la garantía real al derecho de petición radica en cabeza de la administración o del particular una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real, una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

Es importante señalar que, el artículo 5 del **Decreto 491 de 2020** “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas... en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”, amplió los términos para resolver los derechos de petición, pasando de 15 a 30 días hábiles mientras dure el Estado de Emergencia. Dicho artículo dispuso lo siguiente:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia

³ Sentencia T-146 de 2012.

Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

La Corte Constitucional se pronunció sobre la exequibilidad de esta norma en la Sentencia C-242 de 2020, declarándola exequible de forma condicionada, bajo el entendido de que la ampliación de términos para solucionar las peticiones no solo es aplicable a las autoridades públicas sino que también se hace extensible a los particulares.

EXTREMOS FÁCTICOS DEL DERECHO DE PETICIÓN

Según la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, las entidades públicas y privadas están obligadas a responder las solicitudes presentadas por los ciudadanos dentro del término establecido en la Ley. El no otorgar dicha respuesta constituye una violación al Derecho Fundamental de Petición y permite acceder a la acción de tutela.

Sin embargo, la prosperidad de la acción de tutela está supeditada a la existencia de dos extremos fácticos que deben estar claramente demostrados: de una parte la solicitud, con fecha cierta de presentación ante la autoridad a la cual se dirige, y de otra, el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que la respuesta se haya comunicado al solicitante.

Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencias T-329 de 2011 y T-489 de 2011 señaló:

“Ahora bien, la violación de ese derecho puede dar lugar a la iniciación de una acción de tutela para cuya prosperidad se exigen dos extremos fácticos que han de cumplirse con rigor. Primero la existencia con fecha cierta de una solicitud dirigida a una autoridad, y segundo el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que se haya dado una respuesta oportuna al solicitante. Así las cosas, para la prosperidad de la acción de

tutela por violación del derecho de petición, el accionante debe acreditar dentro del proceso que elevó la correspondiente petición y, que la misma no fue contestada.”

Conforme lo anterior, si bien toda persona tiene derecho a elevar solicitudes respetuosas ante la administración o ante particulares, es requisito indispensable para obtener el fin perseguido con la acción de tutela, demostrar -así sea de forma sumaria- que se presentó la petición.

En este mismo sentido, la Sentencia T-997 de 2005 resaltó:

“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 conclusión, no basta 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 por el 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.

DERECHO DE PETICIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

El ordenamiento jurídico prevé diversas normas que regulan el tema de las nuevas tecnologías incorporadas tanto en los procedimientos, como en las actuaciones judiciales y administrativas, una de ellas es la Ley 527 de 1999 *“Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”.*

De igual forma, la ley 1562 de 2012 *“Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso”*, dispone, que es deber tanto de las partes como sus apoderados, señalar el lugar físico o el correo electrónico donde recibirán notificaciones. Por tal motivo, las personas jurídicas de derecho privado y los comerciantes inscritos en el registro mercantil deben registrar en la Cámara de Comercio la dirección física y electrónica donde recibirán las notificaciones, y es ahí donde deberán remitirse las comunicaciones en aras de no vulnerar el debido proceso y el derecho de defensa.

Recientemente, la Corte Constitucional en la Sentencia **T-230 de 2020** estableció la importancia de canalizar las peticiones a través de los medios tecnológicos, imponiendo unos deberes a las entidades, tales como: (i) Adoptar los medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, (ii) Gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos. Al respecto indicó:

“Por su parte, los medios electrónicos son herramientas que permiten la producción, almacenamiento o transmisión digitalizada de documentos, datos e informaciones, a través de cualquier red de comunicación abierta o restringida. Esta última supone un diálogo entre sujetos –al menos un emisor y un receptor– en el que se da una transmisión de señales que tienen un código común. Estas herramientas tecnológicas se encuentran contenidas en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que son “el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes.”⁴ Dentro de estos servicios se resaltan los de telemática e informática en los que se ubica la Internet, hoy por hoy, medio que, por excelencia, facilita la transmisión de información y comunicaciones entre la población.

(...) En este orden de ideas, el CPACA no se limita a unos canales específicos para permitir el ejercicio del derecho de petición, sino que, en su lugar, adopta una formulación amplia que permite irse adecuando a los constantes avances tecnológicos en materia de TIC’s. En otras palabras, el marco normativo que regula el derecho de petición abre la puerta para que cualquier tipo de medio electrónico que sea idóneo para la comunicación o transferencia de datos, pueda ser tenido como vía para el ejercicio de esta garantía superior⁵.

(...) La información y contenido que se encuentre en un mensaje de datos tienen plena eficacia probatoria, dada la integridad que se predica de dicho instrumento (siempre que su contenido no se hubiere alterado), característica que puede satisfacerse a partir de los sistemas de protección de la información como la criptografía y las firmas electrónicas⁶. Frente al grado de confiabilidad del mensaje, se debe precisar que este “será determinado a la luz de los fines para los que se generó la información y de todas las circunstancias relevantes del caso.”⁷ Al respecto, la Corte manifestó que “los documentos electrónicos están en capacidad de brindar similares niveles de seguridad que el papel y, en la mayoría de los casos, un mayor grado de confiabilidad y rapidez, especialmente con respecto a la identificación del origen y el contenido de los datos, siempre que se cumplan los requisitos técnicos y jurídicos plasmados en la ley.”⁸

En este orden de ideas, las peticiones formuladas a través de mensajes de datos en los diferentes medios electrónicos habilitados por la autoridad pública –siempre que permitan la comunicación–, deberán ser recibidos y tramitados tal como si se tratara de un medio físico.

Por lo demás, los mensajes de datos que se utilicen, siguiendo los mismos parámetros básicos del ejercicio del derecho de petición, deberán poder determinar quién es el

4 Artículo 6 de la Ley 1341 de 2009

5 En la Sentencia C-951 de 2014, la Corte indicó que cualquier otro medio idóneo para el ejercicio del derecho de petición se determina por su utilidad “para comunicar o transmitir información con una redacción abierta y dúctil, [lo] que permite que la disposición se actualice con las distintas tecnologías que puedan llegar a crearse para la comunicación y transferencia de datos y sea válido su uso para ejercer el derecho de petición, sin que esas herramientas innovadoras pero idóneas para el efecto se conviertan en espacios vedados para ejercer el derecho de petición”.

6 Sentencia C-662 de 2000

7 Ley 527 de 1999, artículos 9 y 10

8 Sentencia C-662 de 2000

solicitante y que esa persona sea quien en definitiva aprueba el contenido enviado. Sobre el particular, el artículo 7 de la precitada Ley 527 de 1999 establece que la identificación del sujeto en un documento se podrá realizar mediante (i) la constatación del método utilizado, el cual deberá identificar al iniciador de la comunicación, a la vez que tendrá que permitir inferir la aprobación de su contenido. Aunado a ello, (ii) dicho método deberá ser “tanto confiable como apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado”⁹. En general, este tipo de medios exigen sistemas de protección de la información como la criptografía (posibilidad de crear un perfil con una contraseña que solo conozca el titular de la cuenta) o también la firma digital, esto es, un tipo de firma electrónica acreditada que ofrece seguridad sobre la identidad del firmante y la autenticidad de los documentos en que se utiliza¹⁰”.

DERECHO DE PETICIÓN ANTE FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA

Respecto de la competencia para responder una petición, la Ley 1755 de 2015 en su artículo 21 establece lo siguiente:

“Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

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

Al estudiar la constitucionalidad de la norma, la Corte Constitucional en la Sentencia C-951 de 2014 sostuvo lo siguiente:

“El artículo 21 resulta acorde con el artículo 209 de la Constitución, así como con el principio de legalidad en el ejercicio de la función pública contemplado en el artículo 6 de la Constitución, en tanto consagra que la autoridad que no tenga competencia para resolver una petición, deberá manifestarlo así al interesado.

No obstante, en criterio de la Sala, para evitar dilaciones injustificadas y así garantizar de forma sustancial una pronta respuesta a la petición incoada, debe entenderse que la obligación de informar (“informará”) al peticionario no se agota con la mera manifestación de que no se es competente, y de que otra autoridad lo es. Esta información deberá estar motivada, de modo que la respuesta que en este sentido dé la entidad deberá indicar: i) por qué no es competente la autoridad ante la que se presenta la petición; y ii) por qué es competente la autoridad a la que se remite la misma.

De esta forma se asegura que, en este punto, la decisión de la administración resulte transparente y de fondo para el peticionario. Así es que la Corte ha concluido que se garantiza en debida forma un trámite dinámico del derecho de petición. En este sentido, la Sentencia T-564 de 2002, reiterando lo anteriormente concluido por la jurisprudencia constitucional, manifestó:

⁹ Ley 527 de 1999, artículo 7

¹⁰ Ley 527 de 1999, artículo 28.

“Sobre el particular, también la Sentencia T-575 de 1994, señaló lo siguiente en un caso similar al que es objeto de la presente decisión:

*‘Es claro que, en el marco del Estado de Derecho, cuando el peticionario ha presentado la solicitud ante funcionario incompetente, **la contestación de éste no puede consistir sino en la expresión oportuna de que le es imposible resolver, procediendo, por tanto, a dar traslado a quien corresponda la competencia.** De todas maneras, para cumplir en estos casos con el mandato constitucional, es necesaria la respuesta en el expresado sentido; se violaría el derecho si, basado en su incompetencia, el servidor público se olvidara del tema o, aun remitiéndolo al competente, dejara de dar oportuna noticia sobre ello al peticionario.’*

Lo que fue reafirmado por la Sentencia T-371 de 2003, en la que se concluyó:

“[e]n estas circunstancias resulta probado el hecho de que la satisfacción a la solicitud del accionante escapa a la competencia del juzgado requerido, pero ello no lo liberaba de emitir una respuesta formal explicando al solicitante el trámite dado a la solicitud, de manera que, no obstante el proceder fue diligente, incurrió en la vulneración del derecho de petición al no explicar al peticionario esta circunstancia, tal como se ha exigido de manera reiterada por la jurisprudencia de esta Corporación en situaciones similares”.

De este modo, encuentra la Sala que la obligación de informar sobre la incompetencia de la autoridad ante la que se presentó la petición, y la remisión a la que se considera con competencia acoge los parámetros previstos por la jurisprudencia constitucional, por lo que se encuentra acorde con el contenido establecido para el derecho de petición, siempre y cuando se entienda que estas decisiones deberán ser motivadas.

Un razonamiento análogo merece la posibilidad consagrada en el segundo inciso del artículo 21, consistente en la comunicación que se dé al peticionario respecto de la inexistencia de autoridad competente para dar respuesta al asunto objeto de la petición. Conforme con el contenido del derecho de petición, dicha “comunicación” debe ser motivada de forma suficiente y clara, de manera que indique por qué la petición no puede ser resuelta por ninguna de las autoridades que conforman el Estado colombiano.

Finalmente, encuentra la Sala que el tercer inciso del artículo 21, relativo a que el término para dar respuesta a la petición debe contarse a partir del día siguiente a aquel en que lo reciba la autoridad competente, se encuentra acorde con lo previsto en el artículo 14 del proyecto que ahora se estudia y, por tanto, en nada contradice los parámetros a los cuales está sometido.”

De acuerdo con lo anterior, la falta de competencia de una autoridad para desatar un asunto no sirve de sustento para desatender un derecho de petición. En esos eventos, la administración o el particular, deberá fundamentar la carencia de competencia, remitir a la entidad que tiene la potestad para tramitar el asunto e informar de esa decisión al peticionario¹¹. Solo a partir del cumplimiento de esas condiciones se satisface el derecho de petición, tal como lo ha señalado la Corte: *“la simple respuesta de incompetencia constituye una evasiva a la solicitud, con lo cual la administración elude el cumplimiento de su deber y desconoce el principio de eficacia que inspira la función administrativa”*¹².

¹¹ Sentencias T-628 de 2002 y T-760 de 2009.

¹² Sentencia T-476 de 2001.

CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada con la acción de tutela, observa el Despacho que la señora **AIDA HELMA FLOREZ ZAMBRANO** elevó un derecho de petición ante el **BANCO DAVIVIENDA S.A.** en el que solicitó la siguiente información:

“PRIMERO: Fecha exacta de apertura del CDT en el año 2009, junto con sus titulares, valor, modalidad, términos y condiciones.

SEGUNDO: Historial de los CDTs abiertos con posterioridad al del 2009 (es decir del 2010 al 2019) con los mismos titulares, que si bien es cierto la mayoría debían tener termino a un año, el dinero nunca se retiró de la entidad si no que siempre se mantuvo en CDTs. Indicando, valor modalidad y termino.

TERCERO: Se me indique mediante qué documento y desde qué momento desaparezcó como titular de los CDTs y qué documento se presentó a la entidad bancaria para permitir el endoso del título vigente al señor portador de la cédula de ciudadanía No. 80.817.518.

CUARTO: Si el CDT fue cancelado o retirado, se me informe quien lo hizo y bajo que preceptos, incluyendo la documentación allegada.

QUINTO: ¿Cuál es la seguridad para el Usuario de la Entidad Financiera cuando se hacen cambios de esta naturaleza sin que medie autorización expresa de todos los titulares del CDT?”.

La petición fue remitida por la accionante el día 15 de abril de 2021, al siguiente correo electrónico: ypaterni@davivienda.com.

El accionado **BANCO DAVIVIENDA S.A.** contestó la acción de tutela señalando que solo tuvo conocimiento del derecho de petición al momento en que se notificó de este trámite constitucional. Sin embargo, aclaró que, una vez conocido el derecho de petición, procedió a responderlo, allegando prueba de la respuesta.

Al respecto es necesario indicar, que el argumento de la entidad bancaria para justificar el desconocimiento de la petición no es válido, pues aunque el correo electrónico que fue empleado por la accionante no corresponde al de notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@davivienda.com, lo cierto es que sí corresponde al correo electrónico de uno de los funcionarios de la entidad puesto que en él se logra identificar el dominio de Davivienda.

Recuérdese que la Corte Constitucional en la Sentencia T-230 de 2020 estableció la importancia de canalizar las peticiones a través de los medios tecnológicos, imponiendo unos deberes a las entidades, tales como: (i) Adoptar los medios tecnológicos para tramitar

y resolver las solicitudes, y, (ii) Gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos.

Ahora bien, el **BANCO DAVIVIENDA S.A.** procedió a dar respuesta a la petición de la accionante, en los siguientes términos:

“Reciba un cordial saludo de Davivienda. En relación con su requerimiento, le informamos lo siguiente:

Una vez analizada su solicitud, se informa que dentro de nuestros aplicativos no se generó la radicación de su solicitud como usted manifiesta para el pasado 15 de abril de 2021, sin embargo, procedemos a brindar respuesta.

A continuación, se indica el detalle de cada CDT según su requerimiento:

PRODUCTO	No. Producto	Estado	Titulares	Manejo	Valor
CDT	0010AA0013574089	CANCELADO	AIDAHELMAFLOREZ	INDIVIDUAL	\$ -
CDT	0010AB0001487145	CANCELADO	AIDAHELMAFLOREZ	INDIVIDUAL	\$ -
CDT	0010AB0002531982	CANCELADO	AIDAHELMAFLOREZ	ALERNATIVO	\$ -
CDT	0015AB0021799180	CANCELADO	AIDAHELMAFLOREZ	ALERNATIVO	\$ 100.000.000
CDT	0010AB0020202475	CANCELADO	AIDAHELMAFLOREZ	ALERNATIVO	\$ 66.729.698
CDT	0010AA0012976335	CANCELADO	AIDAHELMAFLOREZ	INDIVIDUAL	\$ -
CDT	0010AB0018328316	CANCELADO	AIDAHELMAFLOREZ	ALTERNATIVO	\$ 629.857

Cabe precisar que dichos CDT se radicaron con la oficina Davivalores, así las cosas comedidamente le solicitamos comunicarse con DAVIVIENDA CORREDORES Nit 860.079.174-3 entidad diferente a Banco Davivienda, ubicada en Bogotá D.C. en la Cra 7a N° 71-52 Torre B Piso 16, lo anterior con el fin de obtener mayor información de sus productos cancelados.”

La accionada remitió la respuesta al correo electrónico quesocake@hotmail.com el día 21 de junio de 2021, el cual coincide con el suministrado por la accionante en el escrito de tutela.

Respecto de la respuesta oportuna, se tiene que a pesar de que la misma no fue dada dentro del término de 30 días previsto en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, se emitió en el transcurso de la presente acción de tutela.

No obstante, y en lo que refiere al requisito relativo a resolver de fondo y de manera congruente el asunto solicitado, es preciso señalar, que la respuesta no satisface completamente el derecho de petición por las siguientes razones:

El **BANCO DAVIVIENDA S.A.** en su respuesta brindó información relativa a los CDTs constituidos por la accionante, el número del producto, el estado actual, los titulares, la modalidad, y el valor; sin embargo, dicha información solo satisface lo solicitado por la accionante en el numeral segundo de su petición.

En lo que respecta a los demás numerales, esto es: 1) fecha exacta de apertura del CDT en el año 2009, titulares, valor, modalidad, términos y condiciones; 2) mediante qué documento y desde qué momento desaparece como titular de los CDTs, y qué documento se presentó a la entidad para permitir el endoso; 4) si el CDT fue cancelado o retirado, quién lo hizo, bajo qué preceptos, y con qué documentos; y 5) la pregunta relativa a la seguridad del usuario de un CDT; la entidad bancaria emitió un pronunciamiento evasivo pues se limitó a responder a la accionante que debía dirigir su petición a **DAVIVIENDA CORREDORES** por cuanto *“dichos CDT se radicaron con la oficina Davivalores”*.

Lo anterior, constituye una trasgresión al contenido del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, toda vez que *“La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder”*¹³ y en consecuencia *“Desde una perspectiva constitucional, la obligación de realizar el traslado de la solicitud, en caso de incompetencia de la entidad ante la cual se eleva la petición, es un elemento del núcleo esencial del derecho de petición, toda vez, que la simple respuesta de incompetencia, constituye una evasiva a la solicitud”*¹⁴.

En efecto, el **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, al advertir su incompetencia, debió dar traslado de la petición al funcionario o a la entidad competente, e informar al accionante sobre tal situación. Conminarlo a iniciar el trámite nuevamente ante otra entidad, constituye una evasiva que trasgrede el derecho fundamental de petición.

Por lo anterior, se concederá el amparo y se ordenará al **BANCO DAVIVIENDA S.A.** que proceda a impartir el trámite que corresponde a la petición presentada por la señora **AIDA HELMA FLOREZ ZAMBRANO** el día 15 de abril de 2021, esto es, dando traslado de la petición al funcionario o a la entidad competente y enviando copia del oficio remisorio a la accionante.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO 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: AMPARAR el Derecho Fundamental de Petición de la señora **AIDA HELMA FLOREZ ZAMBRANO**, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

¹³ Sentencias T-219 de 2001 y T-464 de 2012.

¹⁴ Sentencia T-476 de 2001.

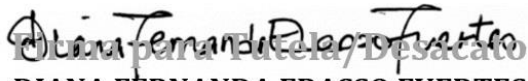
SEGUNDO: ORDENAR al **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, que dentro del término de CINCO (05) DÍAS siguientes a la notificación de esta providencia, proceda a impartir el trámite que corresponde a la petición presentada por la señora **AIDA HELMA FLOREZ ZAMBRANO** el día 15 de abril de 2021, esto es, dando traslado de la petición al funcionario o a la entidad competente y enviando copia del oficio remisorio a la accionante.

TERCERO: NOTIFICAR a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

Por motivos de salud pública, y en acatamiento de las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura para evitar la propagación del coronavirus Covid-19, la impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

CUARTO: 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.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ