

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO VEINTIOCHO LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ, D. C.

FALLO DE TUTELA No. 0075

<u>REFERENCIA:</u>	ACCION DE TUTELA No. 2021-00332
<u>ACCIONANTE:</u>	ÁNGELA MARÍA GALLO RODRÍGUEZ
<u>ACCIONADA:</u>	FONDO NACIONAL DEL AHORRO y REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Bogotá, D.C., trece (13) de julio de dos mil veintiuno (2021)

Procede el Despacho a resolver la **ACCIÓN DE TUTELA** promovida por la señora **ÁNGELA MARÍA GALLO RODRÍGUEZ** identificada con C.C. 52.745.290, quien actúa en nombre propio, en contra del **FONDO NACIONAL DEL AHORRO y la REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**, por considerar que se le han vulnerado sus derechos fundamentales al debido proceso, vida digna, dignidad humana, justicia, igualdad, petición y personalidad jurídica.

ANTECEDENTES

Como sustento fáctico de sus pretensiones, la accionante en síntesis señaló lo siguiente:

- Que con el fin de adquirir una vivienda nueva, ha solicitado a la accionada FONDO NACIONAL DEL AHORRO, la devolución de sus aportes consignados.
- Que por padecer de dermatitis de contacto crónica en manos y pérdida de huellas dactilares, su solicitud de devolución de aportes no ha sido resuelta de forma favorable, pues se le han puesto constantes obstáculos solicitado certificaciones con el fin de demostrar su identidad.

Con fundamento en los hechos narrados solicita se ordene a la accionada FONDO NACIONAL DEL AHORRO, atender las peticiones elevadas y consecuentemente devolver el dinero por ella ahorrado, y de ser necesario

ordenar a la REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL para que al momento de la impresión de las firmas certifiquen su identidad.

TRÁMITE SURTIDO EN ESTA INSTANCIA

Una vez admitida la presente acción mediante auto de fecha 06 de julio de 2021, y previo a adoptar decisión de fondo, este Despacho ordenó librar comunicación a las entidades accionadas a través de su correo electrónico, a fin de que, en el término de 48 horas, suministraran información acerca del trámite dado a dicha solicitud.

RESPUESTA DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO

Notificada de la presente acción, señaló que una vez validado su sistema de información se evidenció que no existe radicado, por ningún canal, solicitud de retiro de cesantías a nombre de la accionante, y que mediante comunicaciones radicados No 01-2303-202102260128838 y 01-2303-202102230126599, se le indicó a la accionante que una vez completa la documentación, debía acercarse al punto de atención más cercano y radicar su solicitud.

Precisó que al correo luisita.angel@hotmail.com, se envió comunicación a la accionante informando que a la fecha no existe radicación sobre retiro de cesantías, aclarando que cuando la señora se acercó al punto de atención, se le indicó los documentos que faltaban, sin embargo, ello debió indicársele de una manera clara para evitar su continua asistencia a las oficinas a fin de aclarar lo indicado por el asesor.

Precisó que el área de PQR no pudo contactarse vía telefónica con la accionante, razón por la cual, el 8 de julio de 2021, bajo el radicado 01-2303-202107070345832, procedió a enviar nuevamente al correo indicado en el escrito tutelar rlbrodiguez60@gmail.co, comunicación formal, de fondo y congruente con lo requerido por la tutelante, aclarando las inquietudes plasmadas, allí se le indicó que debe presentarse al punto de atención más cercano con la documentación exigida, conforme a los procedimientos del FNA en cumplimiento al Decreto 1562 del 2019, para lo cual anexó el listado de la documentación requerida, conforme sea el destino de uso de las cesantías, y se le envió el paso a paso para solicitar su turno de manera virtual.

Finalmente solicitó, declarar la carencia actual de objeto por hecho superado toda vez que la entidad ha brindado una respuesta de fondo, clara, y coherente con lo solicitado por la accionante en el escrito de tutela y en el derecho de petición, actuando bajo el marco legal vigente aplicable.

RESPUESTA DE LA REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Refirió que el rol que ejerce la Registraduría Nacional del Estado Civil dentro del proceso de autenticación biométrica, el cual es custodiar, administrar y poner a disposición la información biográfica y biométrica de los colombianos, garantizando la disponibilidad, integridad y confidencialidad, partiendo de la premisa de seguridad de la información y hábeas data. Por lo que la Registraduría Nacional del Estado Civil no es la responsable de validar la identidad de un ciudadano o ciudadana dentro de los procesos comerciales que se celebren.

No obstante lo anterior, informó que la Registraduría Nacional del Estado Civil dispuso la posibilidad de que una entidad pública, particular con funciones públicas o una entidad particular autorizada por la ley, pueda requerir la verificación en línea de la identidad de los colombianos, para lo cual estableció las condiciones y el procedimiento para permitirles el acceso a la base de datos dispuesta para el proceso de autenticación biométrica.

De igual forma, aclaró que son las propias entidades, quienes deben velar por efectuar los debidos controles, procedimientos para la captura de huellas y de validación de identidad, así como hacer cumplir las buenas prácticas del proceso de validación de identidad, de acuerdo a lo expresado en el documento publicado en la página web de la Registraduría Nacional del Estado Civil, y que ante la presencia de dificultades de validación biométrica de los usuarios, debe ser la entidad, que, de manera directa ante la Registraduría Nacional del Estado Civil, realice la solicitud de validación de identificación de las personas, siempre salvaguardando la integridad de la información de cada persona.

Solicitó desvincular a la Registraduría Nacional del Estado Civil de la presente acción constitucional, dado que está demostrado que la Entidad no ha vulnerado ningún derecho fundamental de la accionante.

CONSIDERACIONES

El Artículo 86 de la Carta Magna estableció la Acción de Tutela como un mecanismo *sui generis* para que todo ciudadano que vea vulnerado cualquiera de los derechos fundamentales consagrados en la misma, acuda en procura de su defensa, pero se hace necesario aclarar que no es el único medio para obtener la protección de los citados derechos, toda vez que con la institución de la cual hablamos se pretende dotar a la ciudadanía de un procedimiento autónomo ágil y eficaz cuando se encuentre frente a un peligro inminente e irremediable que no se pueda evitar a través de otra de las acciones legales.

De tales requisitos surge la conclusión que este mecanismo no se debe utilizar indiscriminadamente provocando en los Despachos Judiciales una mayor congestión de la normal y el retardo en el estudio de los restantes procesos que han esperado los trámites legales para un pronunciamiento definitivo.

Por ello el Juez de Tutela debe partir del Art. 5 y 94 de la Constitución para desentrañar si del caso en concreto se desprende un derecho Fundamental que tutelar.

Dicho lo anterior, procede el Despacho a analizar cada uno de los aspectos necesarios para adoptar una decisión de fondo dentro del presente trámite constitucional.

1.) NATURALEZA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Respecto de la naturaleza de la acción de tutela ha indicado ha señalado la H. Corte Constitucional:

*“2.1. La jurisprudencia de esta Corporación ha sostenido de manera reiterada que la acción de tutela es un mecanismo de naturaleza **subsidiaria y residual** destinado a proteger los derechos fundamentales. Esa caracterización implica que, si existe medio de defensa judicial a disposición del interesado, la tutela no puede ser utilizada para sustituirlo o para desplazar a los jueces ordinarios en el ejercicio de sus funciones propias. El artículo 86 C.P. es claro al establecer que la tutela no procede cuando el afectado disponga de otro medio de defensa, excepto que ella sea utilizada como mecanismo transitorio para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable”.*

(resalta el Despacho)

“2.2. En efecto, si en el ordenamiento jurídico se prevé otro medio de defensa judicial para lograr la protección pretendida, la acción de tutela no puede desplazarlo, ya que no es el escenario propio para discutir cuestiones que deben ser debatidas ante los estrados de las jurisdicciones ordinarias. No obstante, la jurisprudencia ha señalado que el medio judicial de defensa ha de ser idóneo para obtener una protección cierta, efectiva y concreta del derecho fundamental vulnerado o amenazado. Lo que implica que dicho medio tiene que ser suficiente para que a través de él se restablezca el derecho fundamental vulnerado o se proteja de su amenaza.”

“Esa aptitud del otro medio debe ser analizada en concreto verificadas las circunstancias del solicitante y el derecho fundamental de que se trata. En consecuencia -ha dicho la Corte-, si dicho medio protege derechos distintos, es viable la acción de tutela en lo que concierne al derecho que el señalado medio no protege, pues para la protección de aquel se entiende que no hay otro procedimiento de defensa que pueda intentarse ante los jueces. (Sentencia T 144 de 2005 M.P. Jaime Córdoba Triviño)

2.) PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA EN EL PRESENTE ASUNTO

Debe señalarse en primer lugar que en el esquema constitucional en el que se prevé la acción de tutela, su procedencia está definida y caracterizada por la subsidiariedad y residualidad, pues se encuentra condicionada a la inexistencia de otros medios de defensa judicial o de existir estos, de manera transitoria para evitar un perjuicio irremediable, que a su vez tiene unos elementos característicos.

3.) DERECHO DE PETICIÓN

Sobre el derecho de petición, este se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional que preceptúa:

“Toda persona tiene derecho a presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y a obtener pronta respuesta”.

En relación con lo anterior, la Corte Constitucional en reiteradas oportunidades ha dicho que no basta que la Administración se ocupe de atender las solicitudes que ante ella se formulen para que por esa sola razón se entiendan satisfechos los requisitos propios del derecho de petición, ya que es evidente que la administración se encuentra en el deber de resolver, esto es, tomar una posición de fondo acerca del tema planteado, pero debe hacerlo dentro del término de Ley. Además, tiene que enterar al administrado de esa decisión final ya sea favorable o desfavorable a los intereses del particular sin que sea dable el sometimiento del administrado a esa incertidumbre sobre sus derechos, vulnerando así las garantías mínimas de quien acude a la administración en procura de una pronta respuesta a las peticiones presentadas.

Sobre el núcleo esencial del derecho de petición y su debida satisfacción ha señalado la H. Corte Constitucional:

*“Tal y como lo ha señalado en múltiples ocasiones la jurisprudencia constitucional, existen parámetros que permiten de manera general determinar el contenido y el alcance del derecho de petición. En efecto, entre otras cosas podemos señalar que: a) El derecho de petición es fundamental. b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la petición. c) **La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario.** d) **Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.** e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine. f) En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6° del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. g) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que*

se ha violado el derecho de petición. h) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta.” Sentencia T 275 de 2005, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto (negrillas fuera de texto).

En el presente asunto, el juzgado debe precisar que, el derecho de petición formulado ante entidades como la accionada no implica una respuesta favorable a la solicitud formulada. Resulta oportuno traer al presente asunto el criterio de la Corte Constitucional¹, sobre el particular:

“Es este orden de ideas, la jurisprudencia también ha sido clara en señalar 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 negativa.”².

Finalmente, es importante resaltar que el Gobierno Nacional con ocasión a la pandemia generada por el Coronavirus - Covid 19, dispuso mediante el Decreto 491 de 2020 que los términos para atender las peticiones se ampliaban, pues en su artículo 5° señaló que salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción.

4.) EL CASO CONCRETO

En el caso en concreto, se tiene que la accionante ÁNGELA MARÍA GALLO RODRÍGUEZ, solicita se ordene a la accionada FONDO NACIONAL DEL AHORRO, atienda sus solicitudes y devuelva el dinero que ha sido por ella ahorrado, con el fin de adquirir una vivienda nueva, ello fundamentado en que su solicitud no ha sido atendida satisfactoriamente, por cuanto padece de dermatitis de contacto crónica en manos y pérdida de huellas dactilares y por tal razón se le piden constantes certificaciones que permitan demostrar su identidad.

Como pruebas documentales adjuntó, copia de su cedula de ciudadanía, certificado de nacionalidad, solicitud de devolución de dineros a su favor suscrita por el ex empleador: Clínica Nueva en el año 2019, solicitud de

¹ Corte Suprema de Justicia. Sent. 22 de septiembre de 2015. Rad. No. 82.030. STP13130-2015.

² Sentencia T-146 de 2012.

entrega de recursos de fecha 10 de marzo de 2020, constancia medica expedida por el Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta en el año 2020, derecho de petición radicado ante la accionada el 13 de febrero de 2021, certificación medica expedida por Compensar EPS el 25 de mayo de 2021, respuesta de la Superintendencia Financiera a derecho de petición elevado por la accionante, formato de certificación bancaria, certificación de cesantías expedida por la accionada, y formulario de solicitud de retiro de cesantías diligenciado³.

De la respuesta allegada por la accionada, se desprende que mediante comunicaciones No. 01-2303-202102230126599 y 1-2303-202105310281193, enviadas los días 24 de febrero y 01 de junio de 2021, al correo electrónico referido por la accionante en su escrito de petición⁴: luisita.angel@hotmail.com, se le informó que en los aplicativos de la entidad no se evidencia radicación de solicitud de retiro de Cesantías, que su estado figura como activo no aportante, por lo que es necesario que realice solicitud de retiro en el punto de atención más cercano a su residencia, que se intentó generar contacto al celular 3128441698 el 26 de mayo de 2021 en el transcurso del día (10:25 am, 11:38 am y 12:25 pm) sin que fuera posible, y respecto de su condición dermatológica se le indicó que

“cuando la persona que pretende identificarse no pueda registrar su impresión dactilar o carezca de calidad para identificarla, deberá presentar certificado médico original que soporte la condición de dermatitis o ausencia de extremidades superiores (expedido por la EPS o IPS). El documento debe contener logo, nombre y número de registro médico del profesional de la salud que emite la certificación, o en caso de que la persona no presente dermatitis o deterioro de las huellas y no se le pueda realizar el cotejo biométrico en el Punto de atención debe presentar reconocimiento de firma, huella y contenido ante notaría con autenticación biométrica. La fecha de expedición no debe ser mayor a seis (6) meses”.

Por otro lado, se tiene que mediante correo electrónico de fecha 08 de julio de 2021, la accionada solicitó a la señora GALLO RODRIGUEZ que informara el punto de atención del Fondo Nacional del Ahorro al cual puede

3 Ver 01Demanda.pdf Fls 4 a 17

4 Ver 01Demanda.pdf Fl 11

acudir a entregar la documentación requerida, así como la fecha y hora, a efectos de otorgarle un turno de manera prioritaria con el fin de dar continuidad a su proceso de retiro, ello teniendo en cuenta que reúne los documentos requeridos para continuar con el proceso y el mismo debe realizarse a través del canal presencial, conforme a los procedimientos del FNA en cumplimiento al Decreto 1562 del 2019.

Lo anterior quiere decir que la accionada dio respuesta a la petición elevada por la accionante frente al trámite de retiro de sus ahorros, informándole el canal adecuado para radicar sus documentos, y precisándole que documento adicional y específico debía presentar atendiendo a su condición dermatológica, sin evidenciarse vulneración alguna a los derechos fundamentales invocados por la accionante, pues ella ha sido informada de las pautas y procedimientos que se deben cumplir con el fin de obtener el retiro de sus ahorros

En este punto, debe precisar el Despacho que dentro de las documentales aportadas con el escrito de tutela no se evidencia prueba alguna que demuestre que en efecto la documental requerida y la solicitud de retiro de cesantías ha sido efectivamente radicada ante la entidad accionada, pues si bien se aportó formulario de solicitud de retiro de cesantías diligenciado por la accionante, dicho formulario no cuenta con sello o constancia de recibido por la accionada, en la que se verifique la fecha en que fue recibido y el canal por el que fue radicado, circunstancia que coincide con lo manifestado por la accionada en su respuesta.

Al respecto, es importante resaltar que si bien una de las características de la acción de tutela es su carácter informal, la Honorable Corte Constitucional ha hecho especial énfasis en la necesidad de que los jueces de tutela corroboren los hechos que dan cuenta de la vulneración del derecho fundamental. En este sentido, la sentencia T-702 de 2000 determinó que los jueces no pueden conceder una tutela si no existe prueba de la transgresión o amenaza del derecho fundamental que requiera el amparo constitucional en un proceso preferente y sumario.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO VEINTIOCHO LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.**, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR la solicitud de amparo a los derechos fundamentales invocados por la señora **ÁNGELA MARÍA GALLO RODRÍGUEZ** identificada con C.C. 52.745.290, quien actúa en nombre propio, en contra del **FONDO NACIONAL DEL AHORRO y REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**, por las razones expuestas en el presente proveído.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente providencia de conformidad con lo establecido por el artículo 5° del Decreto 306 de 1992.

TERCERO: Si el presente fallo no fuere impugnado dentro de los tres días siguientes a su notificación, remítase a la H. CORTE CONSTITUCIONAL para su eventual revisión, en caso de ser impugnado remítase al H. TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

DIANA ELISSET ALVAREZ LONDOÑO
JUEZ



JPMT

Firmado Por:

DIANA ELISSET ALVAREZ LONDOÑO
JUEZ CIRCUITO
JUZGADO 028 LABORAL DEL CIRCUITO 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: 34d255c3e8ac69ae0d5e9513edcc2b6039ffbe58af40ae3b528c0634759c4662

Documento generado en 13/07/2021 04:24:15 PM

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