

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE
CONTROL DE GARANTÍAS

Bogotá DC, 29 de agosto de 2022

ACCIÓN DE TUTELA

Radicación:	No. 2022-083
Accionante:	Natalia Alonso Pérez Representante Legal del Condominio Bahía Country
Accionada:	Banco Caja Social
Decisión:	No tutelar – Hecho superado

ASUNTO

Resolver la acción de tutela instaurada por **Natalia Alonso Pérez** Representante Legal del **CONDominio BAHÍA COUNTRY** en contra del **Banco Caja Social**, por la presunta vulneración al derecho fundamental de petición, consagrado en la Constitución Política.

FUNDAMENTOS FÁCTICOS

Se interpone acción de tutela indicando los siguientes hechos:

1. Señala que el día 3 de mayo de 2022 radicó un derecho de petición de manera física en la sucursal del Banco Caja Social de Unicentro en la ciudad de Bogotá. Al no obtener respuesta a su solicitud, procede a radicar otro derecho de petición el día 7 de junio de 2022, por medio del cual reitera la solicitud, sin que hasta la fecha haya obtenido una respuesta a lo solicitado.

PRETENSIONES

La accionante **Natalia Alonso Pérez** Representante Legal del **Condominio Bahía Country** peticona le sea amparado su derecho fundamental de petición consagrado en la Constitución Política, en consecuencia, se conteste en debida forma el derecho de petición del 3 de mayo y su reiteración del 7 de junio de 2022, asimismo peticona se dé una respuesta de fondo a lo allí solicitado.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA

Banco Caja Social

El apoderado general de la entidad financiera accionada, informa al despacho que si bien la actora radicó los derechos de petición que menciona en su escrito de

Radicación: No. 2022-083
Accionante: Natalia Alonso Pérez Representante Legal del Condominio Bahía Country
Accionada: Banco Caja Social
Decisión: No tutelar – Hecho superado

tutela, estos carecían de soportes o archivos adjuntos lo que hacía más difícil suministrar una respuesta de manera detallada con lo solicitado, señala que por un error involuntario el Banco incurrió en un retardo en la respuesta al derecho de petición, no obstante procedió a emitir respuesta y a su envío el día 22 de agosto de 2022 a los correos electrónicos bahiacountry@gmail.com, gerencia@intervig.com y operaciones@intervig.com en consecuencia, considera que ha dado una respuesta de fondo, de manera concreta a la solicitud planteada por la accionante por lo que solicita de denieguen las pretensiones del presente amparo constitucional.

Como excepciones propone contestación efectiva del derecho de petición, carencia actual por hecho superado y considera que la presente acción no está llamada a prosperar.

PRUEBAS

Con el escrito de tutela, la parte accionante **Natalia Alonso Pérez** Representante Legal del **Condominio Bahía Country** aportó copia de los derechos de petición del 3 de mayo y 7 de junio de 2022 y certificado de existencia y representación del Condominio que representa.

Por su parte, **la parte accionada Banco Caja Social** junto con la respuesta a esta acción de tutela anexó poder, constancia envío de respuesta y respuesta dada al derecho de petición con fecha 22 de agosto de 2022.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

1. Competencia

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política, en concordancia con los Decretos 2591 de 1991 y Decreto 1983 de 2017 que dispone reglas de reparto, es competente este Despacho para resolver la solicitud de la tutela, por tratarse la parte accionada de una entidad con la cual la parte accionante genero un vínculo, siendo fuente de la supuesta vulneración al derecho fundamental de petición consagrado en la Constitución Política.

Frente al factor territorial se tiene que la dirección de ubicación de la parte accionante es Bogotá, y en esta misma ciudad tienen concurrencia los hechos fundamento de la solicitud de amparo.

2. Del sub exámine

El artículo 86 de la Carta Política señala que:

“Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo. El fallo, que será de

Radicación: No. 2022-083
Accionante: Jose Angel Peña Nivia Representante Legal de CONDOMINIO BAHÍA COUNTRY
Accionada: Banco Caja Social
Decisión: No tutelar – Hecho superado

inmediato cumplimiento, podrá impugnarse ante el juez competente y, en todo caso, éste lo remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

En ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución.

La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión.”

Ahora bien, para resolver el caso en concreto es necesario precisar:

El Derecho Fundamental de Petición

El artículo 23 de la Constitución Nacional establece que:

"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...".

Disposición Constitucional que tiene desarrollo en el artículo 13 de la ley 1755 de disponer que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en esta ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. El Derecho objeto de estudio, es y ha sido ampliamente tratado por la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, entre otras por aquella en la que se expone que:

“... cuando una persona presenta peticiones respetuosas a la autoridad, ya sea en interés particular o general, obtiene el derecho a una pronta resolución de la misma, al tiempo que la autoridad a quien se dirige la petición contrae la obligación constitucional de responder en el término establecido por la ley. Por tanto, cuando la autoridad omite resolver la petición, vulnera el derecho amparado en el artículo 23 de la Carta Fundamental, cuyo núcleo esencial comprende una pronta resolución...”¹

Tal garantía abarca dos aspectos a saber: (i) la posibilidad de los ciudadanos de elevar respetuosas solicitudes y (ii) la obligación de la entidad o autoridad requerida, de responder en forma adecuada y oportuna; en ese sentido, la Corte Constitucional ha determinado sus componentes conceptuales básicos y mínimos, así:

“... comprende (i) la posibilidad efectiva y cierta de elevar peticiones respetuosas ante los diferentes entes del poder público, facultad que está garantizada por la correlativa obligación impuesta a las autoridades de (ii) dar trámite a la solicitud, sin que exista argumento alguno para negar su

¹ Sentencia T – 096 del 27 de febrero de 1997. M.P. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz.

Radicación: No. 2022-083
Accionante: Natalia Alonso Pérez Representante Legal del Condominio Bahía Country
Accionada: Banco Caja Social
Decisión: No tutelar – Hecho superado

admisión o iniciar las diligencias para dar la respuesta². (iii) Proferir una respuesta oportuna, dentro de los términos legales establecidos en el ordenamiento jurídico. (iv) Resolver de fondo lo solicitado, cuestión que exige a la autoridad referirse de manera completa a los asuntos planteados, excluyendo de plano las respuestas evasivas y (v) comunicar prontamente lo decidido al peticionario, independientemente de que la respuesta sea positiva o negativa a sus pretensiones. Los anteriores criterios tienen como fundamento los principios de suficiencia, congruencia y efectividad del derecho de petición³

Frente al contenido y alcance de este derecho, la jurisprudencia Constitucional ha desarrollado una clara línea, sintetizada en la sentencia T-511 de 2010 de la siguiente manera, dichos aspectos han sido reiterados por el alto tribunal Constitucional, en sentencia T-487 del 2017, siendo magistrado ponente el doctor Alberto Rojas Ríos, quien sostiene:

“La jurisprudencia de esta Corporación a definido los rasgos distintivos del derecho de petición en los siguientes términos:

- i) se trata de un fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;*
- ii) este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes a las autoridades públicas y a los particulares;*
- iii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;*
- iv) la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado;*
- v) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible;*
- vi) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita;*
- vii) por regla general están vinculadas por este derecho las entidades estatales, y en algunos casos a los particulares;*
- viii) el silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición;*
- ix) el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa;*
- x) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder*
- xi) Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”*

² Sentencias T – 944 de 199 y T – 259 de 2004.

³ Sentencia T-363, Magistrada Ponente Dra. CLARA INÉS VARGAS HERNÁNDEZ, 22 de abril de 2004.

Radicación: No. 2022-083
Accionante: Jose Angel Peña Nivia Representante Legal de CONDOMINIO BAHÍA COUNTRY
Accionada: Banco Caja Social
Decisión: No tutelar – Hecho superado

El derecho de petición ante particulares

El Decreto 01 de 1984, que contenía el Código Contencioso Administrativo derogado, no regulaba el ejercicio del derecho de petición ante particulares. Sin embargo, la jurisprudencia de la Corte Constitucional dispuso su procedencia, estableciendo un sistema de reglas aplicables en desarrollo de los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución Política. Dentro de esta perspectiva la Sentencia SU-166 de 1999 había dispuesto en dicho escenario, que la procedencia del derecho de petición ante particulares estaba regida por los siguientes elementos y reglas⁴:

1) La Constitución de 1991 amplió el alcance del derecho fundamental de petición, pues este se predica respecto de la administración y de las organizaciones privadas, precisando que el ámbito de aplicación en estas últimas era limitado.

2) En el ejercicio del derecho de petición ante particulares, deben diferenciarse dos situaciones: (i) si la organización privada presta un servicio público o si por la función que desempeña adquiere el status de autoridad, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad pública⁵; y (ii) cuando el sujeto pasivo del derecho de petición es una organización que no actúa como autoridad, sólo opera cuando el Legislador lo haya reglamentado⁶. Por lo mismo, la posibilidad de ejercer el amparo de este derecho contra particulares, depende del ámbito y de las condiciones que señale el Legislador.

3) La extensión del derecho de petición a particulares que no actúan como autoridad, sólo es procedente cuando el derecho de petición sea el instrumento para garantizar otros derechos fundamentales, pues su ejercicio no puede implicar una intromisión en el fuero privado de quienes no exponen su actividad opera cuando el Legislador lo haya reglamentado de ejercer el amparo de este derecho contra particulares, depende del ámbito y de las condiciones que señale el Legislador al examen público⁷.

Posteriormente la Corte Constitucional haría lugar a la procedencia del derecho de petición ante particulares, en aquellos casos en que exista una relación de subordinación o un estado de indefensión, como desarrollo de lo previsto para el ejercicio de la acción de tutela contra particulares, por el artículo 86 de la Constitución y el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.

El tema del derecho de petición ante particulares seguiría desarrollándose. Más recientemente y a modo de balance, la Sentencia T-268 de 2013 reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares en seis eventos⁸:

1) Cuando los particulares son prestadores de un servicio público.

2) En los casos en que los particulares ejercen funciones públicas.

3) Cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés general.

⁴ Sentencia SU-166 de 1999 M.P. Alejandro Martínez Caballero, consideración jurídica No. 3

⁵ Sentencias T-134 de 1994 y T-105 de 1996. M.P. Vladimiro Naranjo Mesa; Sentencias T- 529 de 1995 y T-614 de 1995. M.P. Fabio Morón Díaz; Sentencia T-172 de 1993 M.P. José Gregorio Hernández Galindo

⁶ Sentencias T-507 de 1993. M.P. Alejandro Martínez Caballero; T-530 de 1995 M.P: Eduardo Cifuentes Muñoz; T-050 de 1995 M.P. Fabio Morón Díaz; T-118 de 1998 M.P. Hernando Herrera Vergara

⁷ Sentencia T-001 de 1998. M.P. Antonio Barrera Carbonell

⁸ Sentencia T-268 de 2013 M.P. Jorge Iván Palacio Palacio, consideración jurídica No. 3

Radicación: No. 2022-083
Accionante: Natalia Alonso Pérez Representante Legal del Condominio Bahía Country
Accionada: Banco Caja Social
Decisión: No tutelar – Hecho superado

4) En aquellos casos en los que la protección de otro derecho fundamental haga imperativa la respuesta.

5) **Cuando haya estado de indefensión o situación de subordinación frente al particular al que se le eleva la petición.** (Negrilla fuera de texto)

6) Cuando el legislador autoriza la procedencia de la petición.

La regulación definitiva del derecho de petición ante particulares está contenida en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, que recogieron el sistema de reglas construido por la Corte Constitucional, de la siguiente manera:

“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se registrarán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1º. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

Parágrafo 2º. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

Parágrafo 3º. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.

Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.”

La Ley 1755 de 2015 es una ley estatutaria y por lo mismo, el proyecto de articulado fue sometido a control previo ante la Corte Constitucional, por medio de la Sentencia C-951 de 2014. El análisis de la Corte recogió la jurisprudencia sobre derecho petición ante particulares ya referida en este fallo, afirmando desde el inciso primero del artículo 32 de la ley, que el ejercicio de ese derecho corresponde a las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que la

Radicación: No. 2022-083
Accionante: Jose Angel Peña Nivia Representante Legal de CONDOMINIO BAHÍA COUNTRY
Accionada: Banco Caja Social
Decisión: No tutelar – Hecho superado

petición puede ser presentada de modo verbal, escrito o por cualquier modo idóneo, y que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

Como precisión alrededor de los casos en que se alega la reserva de documentos, la Corte dijo que “fue voluntad del legislador que al derecho de petición ante particulares no le aplicaran las reglas de la insistencia en caso de reserva documental, en la medida en que este recurso es conocido por la jurisdicción de lo contencioso administrativo y no se estableció un procedimiento para ello, por cuanto ello hace parte de otras leyes que de manera especial regulan la materia⁹”

La Corte declaró la constitucionalidad del inciso tercero del artículo 32, que faculta a las entidades privadas a invocar la reserva de información, precisando que “el artículo 24 relativo a las reservas que se encuentran en el Capítulo II, se encuentra excluido del derecho de petición ante particulares,”¹⁰ señalado además, que los particulares están habilitados para invocar las reservas contempladas en otras leyes que regulan la materia de manera especial, como pueden serlo la Ley Estatutaria de Habeas Data 1266 de 2008 y la Ley de Protección de Datos 1581 de 2012, entre otras normas.

Finalmente la Corte reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares, en los casos de indefensión y subordinación, en nombre de la eficacia horizontal de los derechos fundamentales ante particulares, como expresión del derecho a la igualdad, afirmando desde la Sentencia T-689 de 2013, que “En el plano de las relaciones privadas, la protección de los derechos fundamentales tiene una eficacia horizontal como una manifestación del principio de la igualdad, pues, precisamente ante las relaciones dispares que se sostienen en el ámbito social, sin la obligatoriedad de los derechos fundamentales entre particulares, la parte débil quedaría sometida sin más, a la voluntad de quien ejerce autoridad o tiene ventaja sobre ella, y desde el punto de vista material, equivale a decir que quienes se encuentran en estado de indefensión o subordinación tienen la posibilidad de asumir una verdadera defensa de sus intereses.”¹¹

PROBLEMA JURÍDICO

Procede el Despacho a determinar si el **Banco Caja Social**, vulneró el derecho fundamental de petición, consagrado en la Constitución Política, del **CONDOMINIO BAHÍA COUNTRY** Representado Legalmente por **Natalia Alonso Pérez**.

De conformidad con los anteriores postulados, procede el Despacho a analizar el caso objeto de estudio.

EL CASO OBJETO DE ESTUDIO

Obra en el expediente, que los días 3 de mayo y 7 de junio de 2022 la Representante Legal del **CONDOMINIO BAHÍA COUNTRY**, **Natalia Alonso Pérez** radicó un

⁹ Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez

¹⁰ Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez

¹¹ Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez

Radicación: No. 2022-083
Accionante: Natalia Alonso Pérez Representante Legal del Condominio Bahía Country
Accionada: Banco Caja Social
Decisión: No tutelar – Hecho superado

derecho de petición a la parte accionada **Banco Caja Social**, el día 3 de mayo solicitando puntualmente:

PETICIONES:

PRIMERA: Que sean revisados y enviados de manera detallada la relación de los pagos realizados por la señora: Claudia Patricia Paz Lamir, Referencia de pago 20412.

SEGUNDA: Que dicha información sea enviada de manera urgente a la copropiedad, al correo o dirección que se detalla en el ítem de notificaciones.

TERCERA: Que los anexos que son las consignaciones y transferencias que los residentes han realizado sean cotejados y así se conforme la información solicitada.

Que debido a que no recibió respuesta a la petición radicó nuevamente su solicitud el día 7 de junio de 2022:

PETICIONES:

PRIMERA: Que sean revisados y enviados de manera detallada la relación de los pagos realizados con la tarjeta recaudo empresarial y referencia de pago 10105, la cual está vigente a nombre de la copropiedad.

SEGUNDA: Que dicha información sea enviada de manera urgente a la copropiedad, al correo o dirección que se detalla en el ítem de notificaciones.

TERCERA: Que los anexos que son las consignaciones y transferencias que los residentes han realizado sean cotejados y así se conforme la información solicitada. Desde el 01/01/2021 a la fecha.

La parte accionada por su parte informa que ya dio respuesta al derecho de petición el día 22 de agosto de 2022, para lo cual allega la respuesta brindada y el soporte de envío así:

Asunto: Respuesta a derecho de petición
Caso n.º 1105744

Respetada señora Natalia:

Reciba un cordial saludo en nombre de Banco Caja Social, sea lo primero indicar que, por un error involuntario, de carácter excepcional y completamente ajeno a nuestra vocación de Servicio, el Banco Caja Social incurrió en un retardo en la atención del derecho de petición radicado por usted teniendo en cuenta que la misma no tenía documentos adjuntos que soportaran la solicitud, sin perjuicio de lo anterior, por medio de la presente comunicación el Banco se permite indicar que no es posible atender favorablemente su petición y se contesta cada punto en el orden planteado en los siguientes términos:

1. Le informamos que con el dato suministrado de tarjeta de recaudo empresarial y referencia de pago 10105, no fue posible encontrar el detalle de la relación de pagos a nombre de la copropiedad, toda vez que no contamos con datos necesarios para adelantar la búsqueda tales como: valor del recaudo, fechas de las consignaciones, medio a través del cual se hicieron los depósitos a la cuenta del conjunto (oficina, internet, corresponsal bancario) y/o cualquier otro dato básico que nos permitiera realizar la búsqueda de los pagos de las referencias 10105 y 20412.
2. En atención a lo manifestado en el punto anterior, agradecemos suministrar la información correspondiente para que la entidad pueda revisar y atender con precisión su requerimiento y así mismo remitirla la dirección de contacto relacionada en su escrito.
3. En este punto es importante señalar que dentro de su solicitud no se hallaron los documentos anexos de las consignaciones y/o transferencias realizadas por los residentes, por favor allegar esta información al correo electrónico soportereclamos@bancocajasocial.com para dar continuidad a la búsqueda, documentos esenciales para contestar su petición.

Asimismo, se verifica en los anexos allegados por el apoderado general del banco Caja social que el día 22 de agosto avante se dio respuesta a lo solicitado, respuesta que fue remitida a través de correo electrónico a la dirección bahiacountry@gmail.com gerencia@intervig.com y operaciones@intervig.com:

Radicación: No. 2022-083
Accionante: Jose Angel Peña Nivia Representante Legal de CONDOMINIO BAHÍA COUNTRY
Accionada: Banco Caja Social
Decisión: No tutelar – Hecho superado

Angela Ines Peña Muñoz	
De:	Dirección de atención de reclamos Banco Caja Social en nombre de Unidad de atención de reclamos Banco Caja Social
Enviado el:	lunes, 22 de agosto de 2022 4:04 p. m.
Para:	'bahiacountry@gmail.com'; 'gerencia@intervig.com'; 'operaciones@intervig.com'
Asunto:	Respuesta a derecho de petición
Datos adjuntos:	Respuesta Final de la Queja_1105744.pdf

Respetada señora Natalia:

Para el Banco Caja Social es muy importante atender de manera oportuna sus solicitudes o inquietudes con respecto a los productos y servicios que tiene con la entidad.

Por ello, en el archivo adjunto encontrará respuesta a la reclamación interpuesta ante el Banco. Por motivos de seguridad, para acceder al contenido debe digitar el código de acceso, que en este caso corresponde a su número de cédula sin caracteres especiales ni espacios.

Si tiene alguna inquietud, puede comunicarse con nosotros a la Línea Amiga marcando, (601) 307 7060 en Bogotá, a la línea nacional gratuita 01 8000 910 038 desde el resto del país o al #233 desde su celular. Si lo desea, también puede contactarnos en nuestra página www.bancocajasocial.com en la opción contáctenos que encontrará en la parte inferior de la página principal.

Esperamos haber atendido su solicitud y le reiteramos nuestra voluntad de servicio.

Cordial saludo,

Dirección de Atención de Reclamos

Así las cosas, se pudo verificar que la parte actora solicita lo siguiente:

PETICIONES:

PRIMERA: Que sean revisados y enviados de manera detallada la relación de los pagos realizados con la tarjeta recaudo empresarial y referencia de pago 10105, la cual está vigente a nombre de la copropiedad.

SEGUNDA: Que dicha información sea enviada de manera urgente a la copropiedad, al correo o dirección que se detalla en el ítem de notificaciones.

Como respuesta la Banco Caja Social informa:

1. *Le informamos que con el dato suministrado de tarjeta de recaudo empresarial y referencia de pago10105, no fue posible encontrar el detalle de la relación de pagos a nombre de la copropiedad, toda vez que no contamos con datos necesarios para adelantar la búsqueda tales como: valor del recaudo, fechas de las consignaciones, medio a través del cual se hicieron los depósitos a la cuenta del conjunto (oficina, internet, corresponsal bancario) y/o cualquier otro dato básico que nos permitiera realizar la búsqueda de los pagos de las referencias 10105 y 20412.*
2. *En atención a lo manifestado en el punto anterior, agradecemos suministrar la información correspondiente para que la entidad pueda revisar y atender con precisión su requerimiento y así mismo remitirla la dirección de contacto relacionada en su escrito.*

PETICIÓN:

TERCERA: Que los anexos que son las consignaciones y transferencias que los residenteshan realizado sean cotejados y así se conforme la información solicitada. Desde el 01/01/2021 a la fecha.

Como respuesta la Banco Caja Social informa:

3. *En este punto es importante señalar que dentro de su solicitud no se hallaron los documentos anexos de las consignaciones y/o transferencias realizadas por los residentes, por favor allegar esta información al correo electrónico soportereclamos@bancocajasocial.com para dar continuidad a la búsqueda, documentos esenciales para contestar su petición.*

Esta autoridad Judicial observa que la respuesta al derecho de petición fue emitida y enviada a las direcciones de correo electrónicos bahiacountry@gmail.com, gerencia@intervig.com y operaciones@intervig.com, dirección aportada en el derecho de petición radicado el 3 de mayo y el 7 de junio de 2022, con ocasión de esta acción de tutela, el día 22 de agosto avante, se otorga respuesta, en la cual se le informan que es necesario que se suministre más información con relación a las cuentas 10105 y 20412, asimismo, le indican que debe remitir los anexos que refiere en su petición los cuales no fueron adjuntados a la misma.

Radicación: No. 2022-083
Accionante: Natalia Alonso Pérez Representante Legal del Condominio Bahía Country
Accionada: Banco Caja Social
Decisión: No tutelar – Hecho superado

De lo anterior, concluye este Estrado Judicial que existe un pronunciamiento a la solicitud radicada el 03 de mayo de 2022; ya que, a la fecha, el derecho de petición fue resuelto como bien consta en la documentación allegada al Despacho vía correo electrónico por la parte accionada, si bien en la respuesta se indica que se necesita más información, corresponde a la parte actora proceder con la información solicitada por el banco para que esta pueda brindar respuesta a lo que puntualmente solicita, así como allegar los soportes que no fueron adjuntados a la petición, información sin la cual, informa el Banco no es posible brindar la información en forma detallada como lo requiere la actora, es decir, en todo caso que se dio una respuesta de fondo a lo solicitado, y es la actora quien debe continuar con el trámite para obtener respuesta detallada a lo requerido, quiere decir lo anterior, que, para efectos de proteger el derecho de petición, el mismo no ha sido transgredido.

Como consecuencia de lo anterior, se tiene entonces un **HECHO SUPERADO**, como quiera que, si el Banco Caja Social no había dado respuesta al derecho de petición radicado el día 3 de mayo de 2022, esto se dio en el desarrollo de esta tutela; razón por la cual no existe amenaza al derecho fundamental de petición, toda vez que el objeto del mismo era un pronunciamiento de fondo, con relación a la solicitud.

Al respecto, en la Sentencia T- 439 de 2018 M.P. Cristina Pardo Schlesinger, se puntualizó respecto al marco conceptual del Hecho Superado:

- i) *El hecho superado sólo puede producirse de manera previa al proferimiento de una sentencia que ampare el derecho fundamental invocado para su protección.*
- ii) *Los fallos de tutela son de cumplimiento inmediato, sin perjuicio de que hayan sido impugnados, conforme a lo prescrito en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. Razón por la cual, no constituye hecho superado, sino un simple cumplimiento de sentencia, la conducta que acata la orden impartida por el juez de primera instancia en procura de amparar derechos fundamentales.*
- iii) *Por lo tanto, en las circunstancias descritas en el párrafo precedente, el ad quem no podría declarar el acaecimiento de un hecho superado, encontrándose limitado a confirmar o infirmar la providencia del a quo.*
- iv) *Es preciso reiterar que el “hecho superado” sólo se produce cuando las acciones u omisiones del accionado satisfacen íntegramente el derecho fundamental del cual se adujo una vulneración.*
- v) *Por consiguiente, dicha hipótesis no puede predicarse respecto de derechos fundamentales cuyo resarcimiento dependa de conductas que deban prolongarse en el tiempo, superando el lapso procesal de la tutela. Ello, por cuanto a que, en tal circunstancia, al finalizar el trámite constitucional, no se habría satisfecho aun plenamente el derecho invocado y se impediría al accionante ejercer los incidentes de desacato que fueren pertinentes, en caso de que el accionado reincidiera en la conducta vulneratoria alegada en la tutela.*

Quiere decir lo anterior que actualmente no existe una orden que impartir para procurar la protección del derecho fundamental de petición de la parte accionante, en contra del **Banco Caja Social** razón por la cual se ha de declarar la no

Radicación: No. 2022-083
Accionante: Jose Angel Peña Nivia Representante Legal de CONDOMINIO BAHÍA COUNTRY
Accionada: Banco Caja Social
Decisión: No tutelar – Hecho superado

prosperidad de la acción de tutela.

OTRAS DETERMINACIONES

Ahora bien, ocupa la atención del Despacho, que la petición fue radicada el día 03 de mayo de 2022, y reiterada el día 07 de junio de este año, y solo hasta el día 22 de agosto de 2022 con ocasión de esta acción de tutela se dio respuesta a la actora, desconociendo abiertamente el **Banco Caja Social**, el término de establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Por ello, se hará un llamado de atención a través del Representante Legal de la entidad accionada, para que en principio y en cumplimiento a lo establecido en el Decreto y la Ley antes mencionada realice un llamado de atención, **a las personas encargadas de contestar los derechos de petición**, en el entendido que las mismas deben resolverse dentro del término de ley, so pena de iniciar las investigaciones disciplinarias a que haya lugar, ilustrándoles de la importancia de dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, ya que se debe prestar mayor atención a las peticiones que allí se radiquen y las contesten en el término establecido para ello, asimismo se verifique la dirección de correo electrónico aportada por los peticionarios para sus notificaciones, pues omisiones como estas desconocen el derecho fundamental de petición y congestionan la administración de justicia.

Siendo necesario que se tomen los correctivos a que haya lugar, para evitar a futuro que situaciones así se continúen presentando, haciendo un llamado de atención del caso a la persona responsable de dar respuesta a la petición.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: NO TUTELAR el derecho fundamental de petición invocado por **Natalia Alonso Pérez** Representante Legal del **CONDOMINIO BAHÍA COUNTRY** en contra de la empresa **Banco Caja Social**, por constituir la acción un hecho superado frente al derecho de petición, pues el mismo fue resuelto, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: HACER UN LLAMADO DE ATENCIÓN, al Representante Legal del **Banco Caja Social**, para que la persona encargada de responder los derechos de petición, los resuelva de manera oportuna y sean notificados dentro del término de ley establecido, a la dirección de notificación aportada por la peticionaria, para así evitar desgastes innecesarios a la administración de justicia y tramites adicionales a los usuarios, conforme se expuso en la parte motiva de esta decisión

TERCERO: INFORMAR a la parte accionante y a la parte accionada que la presente decisión puede ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

Radicación: No. 2022-083
Accionante: Natalia Alonso Pérez Representante Legal del Condominio Bahía Country
Accionada: Banco Caja Social
Decisión: No tutelar – Hecho superado

CUARTO: ORDENAR que de no ser impugnada esta decisión sea remitida la actuación de copias, a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

QUINTO: ARCHIVAR el expediente, una vez la H. Corte Constitucional decida sobre su revisión, dejando las anotaciones de rigor.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:
Omar Leonardo Beltran Castillo
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Penal 74 Control De Garantías
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: **f2ec753d17da78b64ddb65e4f58c1faac8aec9526905a6724072b59a29798d85**

Documento generado en 29/08/2022 05:27:17 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>