REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CUARENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ
Email: cmpl47bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D.C., primero (1) de julio de dos mil veintiuno (2021)

Ref. Acción de Tutela Nro. 11001-40-03-047-2021-00752-00

Decide el Despacho la acción de tutela promovida por **JOSE JANIN PEREZ DUEÑAS** a través de apoderado judicial en contra de **BANCOLOMBIA SUCURSAL SOACHA**

I. Antecedentes

El accionante solicitó el amparo de su derecho fundamental de petición que considera vulnerados por la entidad accionada, porque no le ha dado respuesta de fondo a la solicitud radicada el 26 de abril de 2021 [EscritoAccionTutela]

II. El trámite de la instancia

1. El 21 de junio de 2021 se admitió la acción de tutela, y se ordenó el traslado a la entidad encausada, para que remitiera copia de la documentación en cuanto a los hechos de la solicitud de amparo y ejerciera su derecho de defensa, librando las comunicaciones de rigor.

2. **BANCOLOMBIA S.A** informó que el 24 de junio de 2021 dio respuesta al derecho de petición del accionante de forma clara y de fondo, la cual fue enviada a la dirección electrónica registrada en dicho documento. Afirmó que no se había atendido antes la petición debido a que el señor José Janin Pérez Dueñas colocó un número de cedula diferente a la aportada que correspondía a otro cliente. De esta manera señaló que se configuró un hecho superado por carencia actual de objeto [012ContestacionBancolombia]

III. Consideraciones

1. De conformidad con lo dispuesto en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el núm. 1º del art. 1º del Decreto 1382 de 2000, este Juzgado es competente para conocer de la presente acción de tutela.

2. De acuerdo con la situación fáctica expuesta corresponde a este Juez constitucional, resolver el **problema jurídico** que consiste en determinar si la encartada vulneró el derecho fundamentale de petición del accionante al no suministrar respuesta oportuna y de fondo sobre la solicitud por él elevada.

3. La acción de tutela es una herramienta con la que se busca la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas ante la acción u omisión de las autoridades públicas o aún de los particulares, en los casos establecidos por la ley.[1]

[1] CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y CConst, T-001/1992 y C-543/1992, J. Hernández.

4. De otra parte, el art. 23 de la Constitución garantiza el derecho fundamental de todas las personas a dirigirse ante las autoridades y, eventualmente, ante los particulares, para obtener una respuesta de fondo a sus solicitudes, formuladas en interés general o particular. El derecho de petición, en consecuencia, tiene una doble dimensión: a) la posibilidad de acudir ante el destinatario, y b) y la de obtener una respuesta pronta, congruente y sobre la cuestión planteada.

4.1. La esencia de la prerrogativa comentada comprende entonces: (i) pronta resolución, (ii) respuesta de fondo, (iii) notificación de la respuesta al interesado.

4.2. Valga destacar, que una verdadera respuesta, si bien no tiene que ser siempre favorable a las pretensiones del peticionario, sí debe cumplir con los requisitos de ser oportuna, resolver lo solicitado de manera clara, precisa y congruente, además de ser puesta en conocimiento del solicitante2

4.3. De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, "deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (…)"

4.4 Por su parte el artículo 5 del Decreto 491 del 2020[3] establece *"**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 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".*

4.5. Así las cosas, se vulnera el referido derecho cuando la entidad correspondiente no emite una respuesta dentro de los términos señalados legalmente para ello o cuando ésta no resuelve de manera congruente lo solicitado.

5. En el caso objeto de análisis el accionante interpone acción de tutela, al considerar que **BANCOLOMBIA S.A** vulneró su derecho fundamental de petición al no proferir respuesta a su solicitud radicada el 26 de abril de 2021 donde solicitó *"1. Si los dineros reconocidos como retroactivo por la resolución GNR 125702 proferida por COLPENSIONES del veintinueve (29) de abril de 2015 ya fueron cobrados. 2. En el caso que NO hayan sido cobrados los dineros reconocidos como retroactivo por la resolución GNR 125702 proferida por COLPENSIONES del veintinueve (29) de abril de 2015, se me informe si fueron devueltos a COLPENSIONES. 3. En el caso de que hayan sido devueltos a COLPENSIONES se me informe y especifique la fecha en que se hizo dicha devolución, con el fin de corroborar con dicha entidad. 4. En el caso, de que SI hayan sido cobrados los dineros reconocidos por la resolución GNR 125702 proferida por COLPENSIONES del veintinueve (29) de abril de*

[2] CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y. CConst, T-183/2013, N. Pinilla.
[3] "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 y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica",

2015, se me informe lo siguiente: 4.1 Nombre completo de quien los cobro. 4.2. Documento de identidad de quien los cobro 4.3 En que calidad cobro dichos dineros. [Folios 97 a 98 002AnexosTutelaUno]

5.1 Si bien es cierto que la accionada alega haber dado respuesta al derecho de petición elevado por **José Janin Pérez Dueñas** *"la dirección electrónica registrada en la petición"* (fabioediazr@gmail.com) como lo indicó en su contestación de la acción de tutela [012ContestacionBancolombia] **tal situación no puede de plano darse por cierta toda vez que de la documental aportada no se acredita la entrega efectiva de tal respuesta** [Folios 4 a 6 012ContestacionBancolombia]

Consulect.

Enviados: 24.06.21 08:09:14 UTC-5 Sentido: Saliente

fabioediazr@gmail.com

Asunto: BANCOLOMBIA: RESPUESTA REQUERIMIENTO 8010779118

Anexos: Luis Alberto Perez Perez.pdf

Señor

José Janin Perez Dueñas

Por medio del presente, estamos dando respuesta a su solicitud que nos hizo en días pasados. Adjunto podrá encontrar el resultado de la investigación efectuada a su requerimiento.

Si tienen alguna inquietud adicional les sugerimos comunicarse con su gerente de cuenta o ponerse en contacto con nuestra sucursal telefónica: Bogotá: 343 00 00, Medellín 510 90 00, Cali 554 05 05, Barranquilla

Nótese como la **notificación electrónica**, no cumple con los requisitos exigidos por el artículo 199 de la Ley 1437 del 2011, que indica **que se presumirá que el destinatario ha recibido la notificación cuando el iniciador (que es quien envía el mensaje), reciba el acuse de recibo o se pueda por otro medio constatar el acceso del destinatario al mensaje** y que el secretario hará constar este hecho en el expediente.

La ley 527 de 1999 art. 20, señala que se podrá acusar recibo mediante: a) Toda comunicación del destinatario, automatizada o no, y b) Todo acto del destinatario que baste para indicar al iniciador (quien envía el mensaje), que se ha recibido el mensaje de datos, norma concordante con lo establecido en el inciso 5º del numeral 3 del artículo 291 del Código General del Proceso que señala "Cuando se conozca la dirección electrónica de quien deba ser notificado, la comunicación podrá remitirse por el secretario o el interesado por medio de correo electrónico. **Se presumirá que el destinatario ha recibido la comunicación cuando el iniciador recepcione acuse de recibo**." (Subrayado por el Despacho), máxime cuando la obligación y el carácter de la notificación debe ser efectiva, esto es, real y verdadera y se cumpla con el propósito de que la respuesta de la entidad sea conocida a plenitud por la solicitante de tal manera que logre siempre una constancia para ello.

5.2 Nótese que la constancia que logre obtener la entidad de la notificación de su respuesta a la peticionaria, constituye la prueba sobre la comunicación real y efectiva que exige la jurisprudencia para perfeccionar el núcleo esencial del derecho de petición, desde luego, siempre que la respuesta se ajuste a las exigencias establecidas por la jurisprudencia, situación que no se encuentra acreditada en el trámite del presente asunto por lo que no puede tenerse como real, una contestación falta de constancia de recibido y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

6. Así las cosas, es menester resaltar lo expuesto por la Corte Constitucional en sentencia T 529 de 1995, Magistrado Ponente Fabio Morón Díaz, en el sentido que: "Una vez tomada la decisión, la autoridad o el particular no pueden reservarse su sentido, para la efectividad del derecho de petición es necesario que la respuesta trascienda el ámbito del sujeto que la adopta y sea puesta en conocimiento del peticionario; si el interesado ignora el contenido de lo resuelto no podrá afirmarse que el derecho ha sido observado cabalmente".

6.1 En consecuencia, y conforme a los lineamientos establecidos por el alto tribunal constitucional según los cuales *la respuesta ha de ser comunicada efectivamente al solicitante*, se tiene que las peticiones elevadas por el actor no han sido satisfechas por la accionada de tal suerte que de nada sirve que la entidad, se manifieste sobre lo solicitado en esta acción de tutela si la respuesta no ha sido comunicada de manera efectiva al petente.

IV. DECISIÓN

En virtud de las anteriores consideraciones, el **JUZGADO CUARENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

Resuelve:

PRIMERO: **CONCEDER** la tutela impetrada por **JOSE JANIN PEREZ DUEÑAS** a través de apoderado judicial en contra de **BANCOLOMBIA SUCURSAL SOACHA**, por las razones expuestas en la parte motiva, en consecuencia.

SEGUNDO: **ORDÉNAR** a **BANCOLOMBIA SUCURSAL SOACHA** que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta sentencia, adelante todas las diligencias necesarias a **fin de notificar** la respuesta al derecho de petición interpuesto el 26 de abril de 2021 por **JOSE JANIN PEREZ DUEÑAS.**

TERCERO: **NOTIFICAR** esta determinación al accionante y a la encartada, por el medio más expedito y eficaz.

CUARTO: Si la presente decisión no fuere impugnada, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

Comuníquese y Cúmplase

FELIPE ANDRÉS LÓPEZ GARCÍA
JUEZ

Firmado Por:

FELIPE ANDRES LOPEZ GARCIA
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 047 CIVIL MUNICIPAL 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:
f3d55e1ee73a99d7be04d9f00abec0a854f9b3deebe54f1bd6c52e68c1e005d0
Documento generado en 01/07/2021 10:31:26 a. m.

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