



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., diecisiete (17) de junio de dos mil veintiuno (2021)

Ref. Acción de Tutela Nro. 11001-40-03-047-2021-00698-00

Decide el Despacho la acción de tutela promovida por **ORLANDO MATIZ DELGADO** en contra de **SCOTIABANK COLPATRIA S.A**

I. Antecedentes

El accionante solicitó el amparo de su derecho fundamental de petición, que considera vulnerado por la entidad accionada, porque no le ha dado respuesta de fondo a la solicitud radicada el 3 de mayo de 2021 [EscritoTutela]

II. El trámite de la instancia

1. El 3 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. **SCOTIABANK COLPATRIA S.A** Informó que el 4 de junio de 2021 procedió a dar una respuesta de fondo a la petición del accionante la cual fue atendida de manera íntegra, completa, y congruente la cual fue remitida a la dirección electrónica asesorespyo@gmail.com. Advirtió que el hecho de que el Banco **NO** haya accedido a lo solicitado por el actor **NO** implica vulneración al derecho de petición. Esto, por cuanto la finalidad de la figura NO es garantizar una respuesta afirmativa a las peticiones formuladas ante las entidades públicas o privadas.

Puso en conocimiento como el accionante ha presentado 3 peticiones solicitando lo mismo al banco, las cuales han sido objeto de acción de tutela y **aunque son peticiones diferentes** las dos últimas se derivan de la primera, lo que considera se puede estar ante la figura de la temeridad. [009ContestacionBancoColpatria]

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 los derechos fundamentales al trabajo, petición, igualdad y debido proceso 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

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 2020³ 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 **SCOTIABANK COLPATRIA S.A** vulneró su derecho fundamental de petición al no proferir respuesta a su solicitud radicada el 3 de mayo de 2021 donde solicitó "*que la fuente me envíe material probatorio que demuestre cuándo fue la fecha exacta (mes, día, hora) en la cual envió a las centrales de riesgo la información con relación*

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.

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",

al primer vector negativo. Segundo: Solicito el archivo modificaciones en línea porque como se mencionó en el derecho de petición anterior este archivo no contiene información de otros clientes. Tercero: Solicito a la entidad que me envíe la información de la FECHA DE CORTE y la FECHA RECIBIDO MEDIO de cuando se envió a centrales de riesgo la información del primer vector negativo. Con esta información, junto con el archivo MODIFICACIONES EN LÍNEA yo puedo verificar exactamente cuándo se ofició a las centrales de riesgo la información del primer vector negativo. Cuarto: Solicito respetuosamente a la entidad que si no puede demostrar que entre la comunicación previa y la fecha en la cual enviaron a las centrales de riesgo los archivos que motivaron el reporte, coincide con los 20 días establecidos en la Ley 1266, el reporte sea actualizado como pago voluntario sin histórico de mora. Nada exime a la accionada de su obligación de responder por la calidad de los datos suministrados al operador, pues en cuanto tiene acceso y suministra información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstas para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos (cfr. art. 3 Ley 1266 de 2008). Quinto: En caso de que la entidad peticionada no pueda acreditar con soportes el cumplimiento del término de 20 días calendario previsto en el art. 12 de la Ley 1266 de 2008, en su calidad de fuente de la información deberá proceder a eliminar o actualizar el reporte negativo como pago voluntario sin histórico de mora relacionado con la precitada obligación. Sexto: Solicito que la entidad envíe la respuesta en un formato de fácil acceso, sin encriptaciones, sin ingresar la cédula y en formato que se deje visualizar las imágenes directamente a este correo electrónico". [002AnexoUnoAcciónTutela]

5.1 Si bien es cierto que la accionada alega haber dado respuesta al derecho de petición elevado por **Orlando Matiz** a la dirección electrónica asesorespyo@gmail.com como lo indicó en su contestación de la acción de tutela [009ContestacionBancoColpatria] **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** [010RtaPqr - 011CorreoRtaPqr].

Nótese 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.

Igualmente ocurre con la **entrega física** del derecho de petición [013ContestacionTutela], toda vez que no hay certeza de quien firmó la misma y en qué calidad lo hizo, dado que aparece un sello denominado "MAROLYN OSORIOASESORA" quien al parecer recibió dicho documento y procedió a consignar sus datos entre ellos la dirección "cr 43 1 a sur 29" sin indicar a que ciudad pertenece, dato importante teniendo en cuenta que el accionante señaló que recibía notificaciones en "KRA 43A 1A SUR 29 EDIFICIO COLMENA OFICINA 704 BARRIO: EL POBLADO MEDELLÍN – ANTIOQUIA".

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 **ORLANDO MATIZ DELGADO** en contra de **SCOTIABANK COLPATRIA S.A**, por las razones expuestas en la parte motiva, en consecuencia.

SEGUNDO: ORDÉNAR a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A** 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 3 de mayo de 2021 por **ORLANDO MATIZ**.

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: **00cd41523bfca9772851355b0844d747b85bfbcf7c8f6d865d662ebc81808d**
Documento generado en 17/06/2021 05:27:53 p. m.

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