



República de Colombia
Juzgado Laboral Municipal
Pequeñas Causas
Armenia

Referencia	Acción de Tutela
Accionante:	Juan Sebastián Henao Franco
Accionado:	Banco de Bogotá & QNT S.A.S
Radicación:	63-001-41-05-001-2023-10040-00
Tema	Derecho Fundamental de Petición.

Armenia, três (3) de octubre de dos mil veintitrés (2023)

SENTENCIA DE TUTELA.

Decide el despacho en primera instancia la acción de tutela promovida por **Juan Sebastián Henao Franco**, en contra **Banco de Bogotá & QNT S.A.S**

I. ANTECEDENTES

Juan Sebastián Henao Franco actuando en nombre propio promovió acción constitucional con el propósito que se ampare su derecho fundamental de «*petición*», el cual presuntamente fue transgredido por la parte accionada.

Para motivar la acción señaló que, el 11 de agosto del 2023 a través de correo electrónico radicó petición ante el Banco de Bogotá y QNT S.A.S, por medio de la cual solicitó lo siguiente:

- «1. Informar en que centrales de riesgo se realizó el reporte negativo.*
- 2. Fecha exacta en que la obligación entró en mora.*
- 3. Fecha Exacta en la que se envió el reporte negativo a cada una de las centrales de riesgo donde registra la información negativa.*
- 4. Autorización para reporte a Centrales de Riesgo.*
- 5. Notificación de que trata el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 y prueba de envío postal.*

6. *En caso de enviarse la notificación de que trata el artículo 12 por correo electrónico, enviar la autorización para notificación por correo electrónico*
7. *Histórico de pagos de la obligación.*
8. *Plan de Amortización o plan de pagos de la obligación*
9. *Estado Actual de la Obligación.*
10. *Informar si la obligación contaba o no con seguro. En caso positivo enviar términos y condiciones del seguro.*
11. *Informar si el seguro pagó la presunta obligación.*
12. *Enviarme contrato de cesión de la obligación.*
13. *Informarme el valor pagado al banco por la cesión de la obligación.»*

Indicó que, el 30 de agosto de 2023 QNT S.A.S emitió respuesta parcial al derecho de petición, pues trasladó las obligaciones de respuesta al Banco de Bogotá, omitió resolver las solicitudes plasmadas en los numerales 5 y 6.

Aseveró que, el Banco de Bogotá no ha dado respuesta a ninguna de las peticiones elevadas, siendo esta entidad la que debe dar respuesta al requerimiento, ello si se tiene en cuenta lo dicho por QNT S.A.S.

Finalmente dijo que, ambas entidades están vulnerando su derecho fundamental de petición.

Por su parte, **QNT S.A.S.** manifestó que, procedió a brindar respuesta de fondo, clara y expresa a cada una de las peticiones presentadas por el accionante el día 30 de agosto del año 2023.

Mencionó que, entre el banco de Bogotá y el Patrimonio Autónomo FC- cartera banco de Bogotá - QNT, el día 25 de enero del 2023, se celebró un contrato de Compraventa de Cartera de consumo y otros créditos y un contrato de Administración Integral de Cartera, con el fin de que, esta se encargara de la gestión y recaudo de los dineros provenientes de acreencias.

Aseveró que, al momento de migrar la información correspondiente a la cartera del accionante, evidenció un reporte negativo ante las centrales de riesgo, dado la altura de mora de la obligación, por lo cual, al no evidenciar un acuerdo de pago o pago sobre la misma procedió a dar continuidad con el reporte, el cual fue puesto en conocimiento por el Banco de Bogotá a las entidades de riesgos.

Indicó que, conforme lo establece el artículo 1960 del Código Civil, al momento de realizar la cesión de una obligación se debe notificar al deudor, por lo cual, el día 25 de enero del año 2022, inició el proceso de gestión de cesión de crédito, y por ende envió una nueva notificación, en los términos de la ley 1266 de 2008, al accionante a través de mensaje de texto.

Así las cosas, solicitó que, se declaré improcedente la presente acción de amparo pues no existe un perjuicio irremediable que habilite al accionante a interponer la presente acción de amparo.

Por otro lado, el **Banco de Bogotá** mencionó que, es procedente la acción de tutela en contra de particulares bajo el supuesto de que éste sea quien controle efectivamente o fuere el beneficiario real de la situación que motivó la tutela. Sin embargo, si bien la parte accionante, figuró como acreedor del Banco de Bogotá S.A., la obligación fue objeto de venta a la sociedad QNT S.A.S.

Adujo que, la sociedad QNT S.A.S., es una persona jurídica autónoma, independiente y externa al Banco de Bogotá S.A., quien en la actualidad funge como acreedor y fuente de la información en los términos del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008. Así las cosas, cualquier solicitud respecto al reporte ante centrales de riesgos de la información crediticia, debe realizarse directamente con el nuevo acreedor, siendo la única entidad

competente para realizar cualquier reporte, actualización y/o corrección en centrales de riesgo, por lo anterior no se le puede endilgar al banco de Bogotá, responsabilidad alguna, puesto que no ha tenido participación, ni injerencia en la vulneración de derechos fundamentales, en razón que no fue quien generó o participó en los hechos que motivan la presente acción constitucional.

Para resolver basten las siguientes,

II. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

1. Aspectos Generales de la Acción de Tutela.

Al tenor del **artículo 86 de la C.P.**, la acción de tutela es un mecanismo preferente y sumario de defensa judicial de derechos fundamentales cuando quiera que éstos estén vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, o privada en los casos previstos en la ley; además y de conformidad con lo previsto en los artículos 1, 5, 6, 8, 10 y 42 del Decreto 2591 de 1991, para efectos de determinar la procedencia de la acción de tutela debe acreditarse los requisitos de legitimación en la causa (activa y pasiva); la inmediatez; y la subsidiariedad.

En lo referente a la **legitimación en la causa por activa**, el artículo 86 de la constitución política en concordancia con el artículo 10 del decreto 2591 de 1991, ésta se configura: i) a partir del ejercicio directo de la acción ii) de la representación legal, - como en el caso de los menores de edad, los incapaces absolutos, los interdictos y las personas jurídicas-, iii) a través de apoderado judicial -caso en el cual el apoderado debe ostentar la condición de abogado titulado y al escrito de acción se debe anexar el poder especial para el caso o en su defecto el poder general respectivo-; iv) o por medio de agente oficioso. No obstante, esta última

figura no procede directamente, pues es necesario que el agente oficioso afirme que actúa como tal y además demuestre que el agenciado no se encuentra posibilitado para promover su propia defensa. **(CC T-054 de 2014).**

Respecto de la **legitimación por pasiva**, de la lectura de los artículos 5, 13 y 42 del decreto 2591 se establece que la acción de tutela se puede promover contra toda acción u omisión de las autoridades públicas, y de los particulares, en este último caso siempre que estén encargados de la prestación de un servicio público, o, respecto de quienes el solicitante se halle en situación de subordinación e indefensión.

En lo que comporta a la **inmediatez**, la finalidad de la acción de tutela es garantizar la protección inmediata de los derechos fundamentales vulnerados o amenazados; en ese orden si bien la acción de tutela se puede formularse en cualquier tiempo, su interposición debe darse en un tiempo razonable, oportuno y justo. Sin embargo, la Corte Constitucional ha indicado que el requisito no es exigible de forma estricta cuando se demuestra que la vulneración cuando se demuestre que la vulneración es permanente en el tiempo y que, pese a que el hecho que la originó por primera vez sea muy antiguo respecto de la presentación de la tutela, la situación desfavorable del actor derivada del irrespeto por sus derechos continúa y es actual. **(CC T-194 de 2021)**

Finalmente y en lo que atañe a la **subsidiariedad** el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela tiene un carácter subsidiario, por lo que solo procede cuando quiera que el afectado no tenga otro medio de defensa judicial; también cuando existiendo el mecanismo i) se ejerza la acción como un mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, o ii) éste resulte ineficaz, caso en el que la tutela se convierte en un mecanismo de protección definitivo **(CC T-177 de 2013).**

La valoración del perjuicio irremediable implica la concurrencia de varios elementos esenciales a saber, i) que sea cierto, es decir que existan fundamentos empíricos acerca de su probable ocurrencia, ii) debe ser inminente, esto es que esté próximo a suceder, y iii) que su prevención o mitigación sea urgente para evitar la consumación de un daño. **(CC-T 554 de 2019)**

Finalmente, respecto del requisito de subsidiariedad, para los asuntos como el aquí debatido, es preciso anotar que, el recurso de amparo es el mecanismo de defensa judicial idóneo y eficaz para la protección del derecho de petición, si se tiene en cuenta que, en el ordenamiento colombiano no existe otra alternativa para proceder a su amparo. **(CC T-230 de 2020.)**

2. Derecho de petición.

El artículo 23 de la Constitución Política consagra como uno de los derechos fundamentales el de petición, según el cual, toda persona tiene la facultad de acudir ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud, dentro de los términos previstos en la Ley.

Ahora, por virtud del artículo 13 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 -regulatoria del derecho de petición- toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. La norma agrega que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo; además señala que a través de ese mecanismo se puede solicitar *«el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una*

situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos»

El artículo 14 *ibidem*, señala los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones así: i) por regla general toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, de incumplirse este plazo comporta una sanción disciplinaria para quien debe atender la solicitud ii) las peticiones de documentos e información deberán resolverse a más tardar dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción; si no se ofrece una respuesta en ese lapso, se entiende que la solicitud ha sido aceptada, por lo que la Administración no puede negarse a entregar los documentos al peticionario, por lo que las copias deben entregarse dentro de los tres (3) días siguientes. La norma incluso admite la posibilidad de que no sea posible resolver la petición en los plazos referidos, pero para ello *«autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, 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 orden de ideas, el derecho fundamental de petición comprende los siguientes elementos: a) La posibilidad cierta y efectiva de elevar en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; b) La respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; c) La contestación material, que supone que la autoridad sobre la base de su competencia, se refiera de manera completa a los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), sin que puedan comprenderse evasivas o elusivas; y

d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo, pues la notificación forma parte del núcleo esencial del derecho de petición, al punto que de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta se reserva para sí el sentido de lo decidido **(CC T-147 de 2006 & T-077 de 2018)**.

Finalmente, el alto tribunal constitucional ha señalado que una respuesta clara y congruente respecto de lo pedido, sin importar si la misma es o no favorable al solicitante, excluye la posibilidad de que derecho de petición se entienda vulnerado **(C.C. Sentencia T-902 de 2014)**.

3. Caso Concreto

A partir de todo lo anteriormente expuesto, encuentra el despacho que **Juan Sebastián Henao Franco**, se encuentra legitimado por activa para invocar la protección de sus derechos al ser la titular de la petición de la que solicita información. En el mismo sentido **el Banco de Bogotá & QNT S.A.S** están legitimados por pasiva para atender los pedimentos del actor, pues son quienes deben pronunciarse frente a la petición incoada, que guarda correspondencia con la competencia que se le ha asignado.

Respecto de la subsidiariedad, ha de decirse que como lo aquí reclamado es que, se responda de fondo una petición incoada por el accionante, no existe en nuestra legislación un medio ordinario idóneo y expedito que permita el amparo del derecho fundamental de petición, esto permite abrir paso a la intervención del juez constitucional.

Se arriba a una idéntica conclusión en cuanto a la inmediatez, pues la petición fue elevada el día 11 de agosto de 2023, por lo

que se entiende que se obró en un término razonable, pues la acción se interpuso solo treinta días después de ocurridos los hechos, esto es, 20 de septiembre del año en cita.

Vistas así las cosas lo primero a destacar es que, el accionante **Juan Sebastián Henao Franco** el 11 de agosto de los corrientes presentó derecho de petición ante el **el Banco de Bogotá & QNT S.A.S** en el cual solicitó lo siguiente:

- «1. Informar en que centrales de riesgo se realizó el reporte negativo.*
- 2. Fecha exacta en que la obligación entró en mora.*
- 3. Fecha Exacta en la que se envió el reporte negativo a cada una de las centrales de riesgo donde registra la información negativa.*
- 4. Autorización para reporte a Centrales de Riesgo.*
- 5. Notificación de que trata el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 y prueba de envío postal.*
- 6. En caso de enviarse la notificación de que trata el artículo 12 por correo electrónico, enviar la autorización para notificación por correo electrónico*
- 7. Histórico de pagos de la obligación.*
- 8. Plan de Amortización o plan de pagos de la obligación*
- 9. Estado Actual de la Obligación.*
- 10. Informar si la obligación contaba o no con seguro. En caso positivo enviar términos y condiciones del seguro.*
- 11. Informar si el seguro pagó la presunta obligación.*
- 12. Enviarme contrato de cesión de la obligación.*
- 13. Informarme el valor pagado al banco por la cesión de la obligación.»*

Por su parte, **QNT S.A.S** dio respuesta al mencionado derecho de petición el 30 de agosto de 2023 donde punto por punto dio respuesta a las solicitudes elevadas por el accionante.

Ahora, este juzgador al contrastar la petición elevada y la respuesta otorgada al accionante denota que, **QNT S.A.S** no dio cumplimiento a lo estipulado en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, pues en los numerales donde presuntamente no son de su competencia nunca le informó tal situación al accionante.

Siguiendo ese derrotero, el accionante en su escrito de tutela aseveró que, **QNT S.A.S** respecto de los numerales 5 y 6 no dio respuesta de fondo a los mismos pues no envió los soportes de los documentos solicitados, presunción que no fue derruida por la entidad accionada pues en ningún momento allegó los documentos alegados sino que solo se limitó a transcribir normatividad.

Por lo anterior, este juzgador considera que al actor se le vulneró el derecho de petición y, en particular, el derecho a obtener una respuesta clara, precisa y congruente. En efecto, su solicitud incluía unas preguntas puntuales las cuales fueron resueltas, sin embargo la accionada omitió aportar los documentos suplicados, aunado al hecho de que, nunca informó si los mismos los tiene en su poder o le corresponde a otra entidad solucionar los conflictos planteados. Ello implicó la ausencia de una respuesta específica frente a la solicitud elevada antes referida.

Por su parte, como se dijo previamente, se encuentra acreditado que, el accionante elevó las mismas solicitudes ante el **Banco de Bogotá** al correo electrónico rjudicial@bancodebogota.com.co sin embargo no existe prueba de que la mencionada entidad haya resuelto las peticiones elevadas por el accionante.

En consecuencia, a juicio de este juzgador, fluye que no hay prueba si quiera sumaria que, el accionante **Juan Sebastián Henao Franco** haya recibido respuesta material y completa a los asuntos planteados; por parte del **Banco de Bogotá**, por ende, no se superó la vulneración al derecho de petición.

En razón a todo lo expuesto y sin que sean necesarias otras consideraciones, y dada la evidente transgresión del derecho fundamental de petición, se dispondrá a tutelarlos por lo que se

ordenara al **Banco de Bogotá & QNT S.A.S.** que brinden una respuesta clara y de fondo respecto de cada uno de los pedimentos presentados por **Juan Sebastián Henao Franco** dentro del marco de sus competencias y conforme a la parte motiva de esta sentencia en el término no mayor a 48 horas, contados a partir de la notificación de este proveído.

III. DECISION.

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Laboral Municipal de Pequeñas Causas de Armenia**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

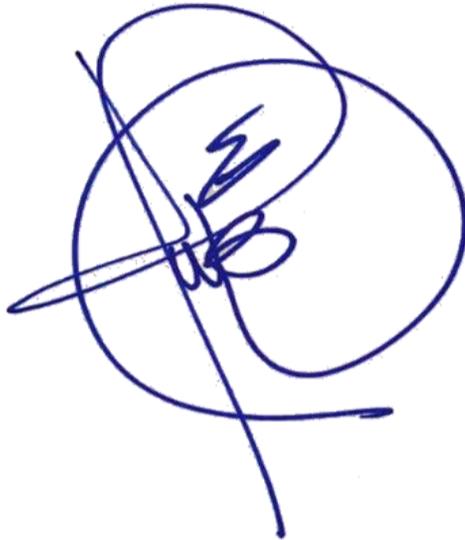
PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de **Juan Sebastián Henao Franco** por las razones expuestas en la parte motiva.

SEGUNDO: ORDENAR al **Banco de Bogotá & QNT S.A.S** que, en el término no mayor a 48 horas, se sirvan de enviar y responder claro y de fondo cada uno de los pedimentos presentados por **Juan Sebastián Henao Franco** dentro del marco de sus competencias y conforme a la parte motiva de esta sentencia.

TERCERO: NOTIFICAR a los interesados en la forma prevista en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si esta decisión no fuere impugnada.

Notifíquese y cúmplase,



**MANUEL ALEJANDRO BASTIDAS PATIÑO
JUEZ**



Puede escanear este código QR para acceder al Micrositio del Juzgado o dirigirse al siguiente enlace <https://t.ly/P-59>