



<b>Referencia</b>	Acción de Tutela
<b>Demandante:</b>	Carlos Andrés Carmona Valencia
<b>Demandado:</b>	Banco Scotiabank Colpatria S.A. y Refinancia S.A.S.
<b>Radicación:</b>	63-001-41-05-001-2020-00211-00
<b>Tema</b>	Derecho fundamental de petición
<b>Subtemas:</b>	i) núcleo esencial – características de la respuesta.

**Armenia, Quindío dos (2) de diciembre de 2020**

### **SENTENCIA DE TUTELA**

Decide el despacho en primera instancia la acción de tutela promovida por **CARLOS ANDRÉS CARMONA VALENCIA**, en contra de **BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A. y REFINANCIA S.A.S.**

#### **I. ANTECEDENTES**

**CARLOS ANDRÉS CARMONA VALENCIA** en nombre propio, promovió la acción constitucional con el propósito que se le ampare

su derecho fundamental de “**petición**”, mismo que, supuestamente fue transgredido por la entidad accionada.

Para motivar la acción señaló que el día 20 de octubre de 2020, dirigió derecho de petición al **banco Scotiabank Colpatria S.A. y Refinancia S.A.S.**, solicitando la copia del documento donde autorizó para que lo reportaran ante las centrales de riesgo y la copia de la comunicación previa al reporte negativo con su correspondiente guía de mensajería.

Dijo además que, el derecho de petición lo presentó al Banco Colpatria y Refinancia con fecha 20 de octubre de 2020 al correo electrónico [servicliente@colpatria.com](mailto:servicliente@colpatria.com).

La entidad accionada **banco Scotiabank Colpatria S.A.** en respuesta manifestó que, el 24 de noviembre de 2020, entregó una respuesta con la cual se aclararon los interrogantes de la accionante, de manera clara, completa y de fondo y se incluyó además un pronunciamiento a lo indicado en la tutela. Indicó igualmente, que la respuesta fue remitida a través de mensaje de datos desde el correo electrónico [servicliente-cartera@colpatria.com](mailto:servicliente-cartera@colpatria.com) a la dirección de correo electrónico [w.ml@live.com](mailto:w.ml@live.com).

Finalmente, señaló que se opone a la totalidad de las pretensiones y solicitó negar el amparo deprecado por inexistencia de

vulneración al derecho de petición y/o carencia de objeto por hecho superado.

**Refinancia S.A.S.** en el informe rendido manifestó que dio respuesta de fondo a la solicitud presentada por Carlos Andrés Carmona Valencia, afirmó que la contestación se remitió a la dirección electrónica [w.ml@live.com](mailto:w.ml@live.com) la cual fue autorizada para efectos de notificación.

Expuso también, que en el presente asunto se configura la carencia actual de objeto por hecho superado.

Para resolver basten las siguientes,

## **II. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO**

El **artículo 23 de la Constitución Política de Colombia** 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 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 recurso”*.

El artículo 14 *ibid*, 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 la *“la 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 materia de plazos para la atención de respuestas, recientemente el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, dispuso la ampliación de los mismos, pero solo para aquellas peticiones que se encuentren en curso o se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria; la norma precisa que por regla general todas las peticiones deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Con todo, el decreto precisa como excepciones a ese lapso, i) la petición de documentos e información que deben resolverse dentro de los 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. La norma reprodujo la posibilidad de no cumplir los plazos y la consecuencia de ello establecida en el artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

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).

Si no se cumple con los requisitos enunciados en precedencia, se incurre en una vulneración del derecho fundamental de petición.

Descendiendo al presente asunto, se denota que el 20 de octubre de 2020, el accionante remitió derecho de petición dirigido al **banco Scotiabank Colpatría S.A.** solicitando copia del documento donde autorizó para que lo reportaran ante las centrales de riesgo y la copia de la comunicación previa al reporte negativo con su correspondiente guía de mensajería.

Ahora bien, la accionada argumentó que atendió de fondo el requerimiento y remitió la información requerida al correo electrónico [w.ml@live.com](mailto:w.ml@live.com), dirección que el accionante manifestó era la autorizada para recibir notificaciones conforme al acápite “*notificaciones*” del derecho de petición.

Señaló que en la respuesta informó al peticionario que: “(...) *el Banco remitió la notificación previa al reporte negativo a la dirección de correspondencia registraba para la fecha en nuestro sistema como como MZ 1 CS 1 Barrio Los Nogales Cuba en la ciudad de Pereira. La referida notificación se generó por medio del envío del extracto con fecha de corte de marzo de 2015, No obstante lo anterior y dada la antigüedad de la información, es de aclarar que a la fecha no contamos con la guía que soporta la entrega del extracto. (...)*”.

La entidad también indicó que en la respuesta remitió copia simple de los siguientes documentos (i) formato de vinculación cliente persona natural firmado por Carlos Andrés Carmona Valencia durante el proceso de solicitud de la tarjeta de crédito a través de la cual autorizó la verificación y reporte de información financiera (ii) formato solicitud producto persona natural (iii) documento de identificación (iv) Carta mediante la cual se informaba la cesión, junto con la guía de envío suministrada por dicha entidad (v) Pagaré y carta de instrucciones (vi) formato de solicitud inclusión individual póliza de seguro de vida.

No obstante la contestación allegada por la demandada **Banco Scotiabank Colpatria S.A.** al expediente, avizora esta juzgadora que la entidad, no allegó prueba que permita colegir que la respuesta y los documentos antes descritos fueron efectivamente entregados a **Carlos Andrés Carmona Valencia;** razón por la

cual, se intento de manera infructuosa establecer contacto con el accionante a traves de la linea celular 3104638219 para confirmar los dichos de la demandada; y como último recurso en correo electronico del 1° de diciembre de 2020, se le puso en conocimiento las respuestas que obraban en la actuación, para que se pronunciara sobre las mismas, a lo que éste a traves de mensaje de datos del 2 de diciembre de 2020 manifestó, que *“Scotiabank Colpatria no ha dado una respuesta de fondo, teniendo en cuenta que no ha hecho entrega de la copia de la autorización otorgada por el suscrito para reportarme”*, lo que de contera implica que el accionado no atendió de fondo la totalidad de los cuestionamientos elevados por el actor, pues si bien el **Banco Scotiabank Colpatria S.A.** manifestó que: *“remitió la notificación previa al reporte negativo a la dirección de correspondencia registraba para la fecha en nuestro sistema como como MZ 1 CS 1 Barrio Los Nogales Cuba en la ciudad de Pereira. La referida notificación se generó por medio del envío del extracto con fecha de corte de marzo de 2015, No obstante, lo anterior y dada la antigüedad de la información, es de aclarar que a la fecha no contamos con la guía que soporta la entrega del extracto”* no existe prueba que acredite que se pronunciaron o entregaron copia de la autorización otorgada por Carlos Andrés Carmona Valencia para realizar el reporte ante las centrales de riesgo.

En suma, a juicio de esta despacho, fluye que se ha vulnerado el derecho de petición del accionante, y en consecuencia se tutelaré

tal derecho, ordenando al **Banco Scotiabank Colpatria S.A.** que en el termino impostergable de 48 horas, responda de fondo y sin evasivas la solicitud del accionante elevada el 20 de octubre de 2020 conforme a lo señalado en precedencia.

### **III. DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto el Juzgado 1° Municipal de Pequeñas Causas Laborales 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 Carlos Andrés Carmona Valencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** al **banco Scotiabank Colpatria S.A.** que, en un término no mayor a 48 horas contadas a partir de la notificación de este proveído, atienda de forma clara y de fondo, la petición del accionante fechada el 20 de octubre de 2020 referente a la entrega de copia de la autorización otorgada por Carlos Andrés Carmona Valencia para realizar el reporte ante las centrales de riesgo.

**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.

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE,**

**LAURA ESTHER MURCIA JARAMILLO  
JUEZA (E)**

**Firmado Por:**

**LAURA ESTHER MURCIA JARAMILLO  
SECRETARIO MUNICIPAL  
JUZGADO 1 PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE ARMENIA**

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:

**256780b043551289d79ceee55e7884ae6f3e19412996f8068bb58d88ecd1900c**

Documento generado en 02/12/2020 06:28:12 p.m.

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