

 <p>Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia</p>	<p>PROCESO: GESTION DOCUMENTAL</p>	<p>CÓDIGO: CSJCF-GD-F04</p>	
	<p>ACUSE DE RECIBIDO: ACUSE DE RECIBIDO PARA LOS DOCUMENTOS ENTRANTES PARA LOS DESPACHOS</p>	<p>VERSIÓN: 2</p>	

Centro de Servicios Judiciales Civil y Familia - Manizales

Acuse de Recibido

FECHA: Jueves 09 de Diciembre del 2021

HORA: 1:34:43 pm

Se ha registrado en el sistema, la carga de 1 archivo suscrito a nombre de; **PAULINA HERNANDEZ DUQUE**, con el radicado; **202100383**, correo electrónico registrado; **PANYHER@HOTMAIL.COM**, dirigido al **JUZGADO 4 CIVIL MUNICIPAL**.

Si necesita comunicarse con el Centro de Servicios, puede hacerlo dentro de los horarios establecidos al teléfono de atención al usuario, **(+57) 321 576 5914**

Archivo Cargado

CONTESTACION.pdf

CÓDIGO DE RECIBIDO: AR-17001-20211209133445-RJC-18171

Palacio de Justicia 'Fany Gonzales Franco'

Carrera 23 # 21-48 Oficina 108 Manizales - Caldas

csjcfma@cendoj.ramajudicial.gov.co

8879620 ext. 11600

PAULINA HERNÁNDEZ DUQUE

ESPECIALISTA EN DERECHO ADMINISTRATIVO – U. LIBRE
ESPECIALISTA EN DERECHO DE FAMILIA - U. DE CALDAS
ABOGADA - U. DE MANIZALES

Manizales - Caldas, Diciembre de 2021

Honorable Juez

BEATRIZ ELENA OTÁLVARO SÁNCHEZ

Juzgado Cuarto Civil Municipal de Manizales - Caldas

Cmpal04ma@cendoj.ramajudicial.gov.co

Manizales - Caldas

E.S.D.

REFERENCIA:	Contestación de Demanda
RADICADO:	2021 - 00383 - 00
PROCESO:	Ejecutivo Singular de Menor Cuantía
DEMANDANTE:	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A "BBVA COLOMBIA"
DEMANDADA:	DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO

Respetada Doctora,

PAULINA HERNÁNDEZ DUQUE, identificada con cédula de ciudadanía N°1.053.777.433 de Manizales - Caldas, Abogada Titulada y en ejercicio, portadora de la Tarjeta Profesional N°239.454 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura, hoy Consejo Nacional de Disciplina Judicial; con dirección de correo electrónico panyher@hotmail.com, el cual coincide con el inscrito en el Registro Nacional de Abogados; en mi calidad de **APODERADA ESPECIAL** de la demandada **DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO** igualmente residente y domiciliada en Manizales - Caldas, identificada con cedula de Ciudadanía N°30.232.548, y apta para comparecer; dentro de la oportunidad legal descorro el traslado del libelo y procedo a dar contestación del mismo en los siguientes términos, anunciando además que propondré excepciones.

EN CUANTO A LOS HECHOS MANIFIESTO LO SIGUIENTE:

AL HECHO PRIMERO - SEGUNDO - TERCERO: Es Cierto. Para el año 2020 y por efectos de la pandemia la señora **DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO** fue beneficiaria de un periodo de gracia hasta el mes de marzo del 2021.

AL HECHO CUARTO: Es Parcialmente Cierto. La señora **DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO** siempre se caracterizó por la oportunidad y puntualidad en sus obligaciones financieras y las obligaciones adquiridas. Los créditos relacionados

Página 1 de 6

PAULINA HERNÁNDEZ DUQUE

ESPECIALISTA EN DERECHO ADMINISTRATIVO – U. LIBRE
ESPECIALISTA EN DERECHO DE FAMILIA - U. DE CALDAS
ABOGADA - U. DE MANIZALES

producto de esta demanda fueron desembolsados por el **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A "BBVA COLOMBIA"**, para realizar inversiones en la construcción y transporte en alianza con los hermanos y cuñado, es decir que ya se debía generar un compromiso conjunto para cumplir con esta obligación.

Finalizando el año 2018 el cuñado de la señora **CIFUENTES OBANDO** tuvo un impacto importante con una propiedad que habían adquirido en la entrada del Municipio de Villamaria - Caldas, la cual correspondía a un proyecto de construcción de apartamentos, esta propiedad ingreso en un proceso de sucesión por las personas que habían vendido el lote, lo cual género que se tuviera que vender un camión de transporte de alimentos que también tenían en compañía, para apalancar este proyecto y parte de ese recurso se dejó en la cuenta de ahorros de la señora **CIFUENTES OBANDO**, con el fin de cubrir el equivalente aproximado de 10 cuotas de los créditos , un promedio de \$ 2.600.000 mensuales, y se realizó el débito de la cuenta de ahorros mensualmente hasta el mes de Mayo del 2019, información que puede ser confirmada por la entidad bancaria **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A "BBVA COLOMBIA"**.

Para el año 2019 la señora **CIFUENTES OBANDO** salió de la empresa **COOASOBIEN** en la cual tenía asignado un salario aproximado de \$3.200.000, situación que también impacto directamente en la situación financiera y en la economía familiar.

Desde el año 2019 se ha tenido contacto constante entre la señora Cifuentes, la entidad bancaria y las entidades designadas para el cobro de los créditos y siempre han manifestado de manera transparente la situación económica.

AL HECHO QUINTO: Es Cierto. Actualmente la ciudadana **DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO**, posee con el **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A "BBVA COLOMBIA"**, los créditos N°9617587215 y N°9617587413.

AL HECHO SEXTO: Es falso e improcedente. Finalizando el año 2019 el esposo de la señora **DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO**, solicito un crédito en el **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A "BBVA COLOMBIA"**, el

PAULINA HERNÁNDEZ DUQUE

ESPECIALISTA EN DERECHO ADMINISTRATIVO – U. LIBRE
ESPECIALISTA EN DERECHO DE FAMILIA - U. DE CALDAS
ABOGADA - U. DE MANIZALES

cual se utilizó para abonar el 50% de un crédito y pagar 4 cuotas del otro crédito, específicamente desde septiembre hasta diciembre del 2019.

AL HECHO SÉPTIMO - NOVENO: Es Parcialmente Cierto. Las obligaciones relacionadas en los hechos anteriores no son claras, ni actualmente exigibles. La única condición que cumplen es que son expresas, pero al no estar en mora no podrán ser cobradas, así pertenezcan al mismo deudor.

AL HECHO OCTAVO: Es Parcialmente cierto. En marzo de 2021 y con el fin de poder iniciar los pagos oportunamente, el esposo de la señora **DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO** solicitó un retranqueo del crédito adquirido con el **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A "BBVA COLOMBIA"**, respuesta que fue negada aduciendo: *"La solicitud de retranqueo no puede ser tramitada porque su esposa se encuentra en mora con el banco"*

En el mes de abril de 2021, mi mandante **DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO** radico un derecho de petición (adjunto respuesta), y al no ser resuelto se vio obligada a presentar en el mes de junio una acción de tutela por vulneración del derecho de información por parte del **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A "BBVA COLOMBIA"**

AL HECHO DECIMO: Es Parcialmente Cierto. Entre mi mandante **DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO** y el **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A "BBVA COLOMBIA"** no ha sido posible llegar a un acuerdo económico para normalizar la cartera a su nombre, pese a las opciones que de manera mutua se han brindado. La demandada **DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO**, ofreció inicialmente un acuerdo de pago de \$100.000 pesos mensuales para el crédito N°9617587215 y posteriormente de \$300.000 Mensuales para las dos obligaciones. Igualmente y por última opción solicitó que estudiaran la posibilidad de hacer una refinanciación al crédito de su esposo para abonar las cuotas que están vencidas y esta opción no fue aprobada.

Una de las opciones que contempla la señora **CIFUENTES OBANDO** es vender el inmueble en el que vive son su familia y su señora madre, ubicado en la Carrera 34 N°65-

PAULINA HERNÁNDEZ DUQUE

ESPECIALISTA EN DERECHO ADMINISTRATIVO – U. LIBRE
ESPECIALISTA EN DERECHO DE FAMILIA - U. DE CALDAS
ABOGADA - U. DE MANIZALES

97 Barrio Fátima en Manizales - Caldas, por esa razón este inmueble se encuentra disponible para la venta desde el año 2019 y hasta la fecha no ha sido posible venderlo. (Adjunto certificado expedido por Millán y Asociados).

AL HECHO UNDÉCIMO: No es un hecho, es cuestión de derecho el conferir Poder Especial o General a un profesional del derecho.

EN CUANTO A LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA Y AL DERECHO INVOCADO

En cuanto hace a las pretensiones de la entidad demandante, la señora **DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO** ofrece de manera voluntaria y de acuerdo a que actualmente su asignación salarial es por valor de \$1.967.968; una cuota fija mensual máxima de \$300.000 pesos mensuales y así normalizar la situación con **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A "BBVA COLOMBIA"**. La asignación salarial de mi mandante, no cubre el valor completo de sus obligaciones con el **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A "BBVA COLOMBIA"**, y posee adicionalmente otras obligaciones financieras, bancarias y familiares.

El núcleo familiar de **DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO**, depende económicamente de ella y de su esposo, debido a que tienen 2 hijos menores de 5 y 10 años.

Así las cosas, me atengo a lo que resulte probado dentro del proceso, por cuanto ello ha de ser materia del debate probatorio en el trámite del proceso y de análisis del Juzgador en vista de las pruebas legalmente aportadas por la parte actora y por la parte demandada. Solicito pruebas por cuanto, considero, que no se allegaron la totalidad de las pruebas documentales idóneas.

EXCEPCIONES DE MERITO

- 1. INEXISTENCIA DE FECHA DE VENCIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN N°9617587413:** Fundamento la excepción en el hecho de que conforme lo ordena por el Código General del Proceso, especialmente el Artículo 440 del mismo, y el inciso 4° del Artículo 244; debido a que la parte demandante exige una obligación que no es actualmente exigible y se desvirtúa la presunción de autenticidad legal del documento que se anexa.
El juez tiene la obligación de declarar probado, aun de oficio, cualquier hecho constitutivo de excepción perentoria, que resulte probada en el proceso.
- 2. EXCEPCIÓN ECUMÉNICA O GENÉRICA:** Que a pesar de no determinarse específicamente, resulte probada en el trámite del proceso.

PAULINA HERNÁNDEZ DUQUE

ESPECIALISTA EN DERECHO ADMINISTRATIVO – U. LIBRE
ESPECIALISTA EN DERECHO DE FAMILIA - U. DE CALDAS
ABOGADA - U. DE MANIZALES

PRUEBAS Y ANEXOS

Tener como tales la actuación surtida, especialmente los acotos procesales referidos en la excepción de mérito. Como consecuencia del triunfo de las excepciones de mérito propuestas, desde ya solicito al despacho:

1. Al terminar el proceso, condenar en costas y perjuicios a la entidad demandante.
2. Archivar el proceso.

De igual manera y de no prosperar la excepción de mérito, le ruego a usted señora Jueza, que con el fin de establecer la realidad procesal a este proceso, se sirva tener en cuenta, sin perjuicio de decretar las que usted considere pertinentes, necesarias y conducentes de oficio, siempre y cuando las siguientes pruebas:

1. DOCUMENTALES:

- ✓ Poder a mi conferido (2 folios)
- ✓ Pantallazo del recibido del poder por correo Electrónico (1 Folio)
- ✓ Copia de la Cedula de Ciudadanía y de la Tarjeta Profesional de **PAULINA HERNÁNDEZ DUQUE** (2 Folios).
- ✓ Copia de la Cedula de Ciudadanía **DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO** (1 Folio).
- ✓ Copia del Derecho de Petición presentado por la señora **DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO** el 26-04-2021 al **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A "BBVA COLOMBIA"** (1 Folio)
- ✓ Pantallazo del recibido del derecho de petición por correo Electrónico (1 Folio)
- ✓ Copia de la Acción de Tutela interpuesta por la señora **DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO** (6 Folios).
- ✓ Copia de la generación de Tutela en Línea N°388922 RAD 2021-00055 (2 Folios).
- ✓ Copia del Acta Individual de Reparto RAD 2021-00055 (1 Folio).
- ✓ Copia Respuesta Derecho de Petición con referencia N°20210617-083138-17407 (3 Folios)
- ✓ Copia Respuesta Derecho de Petición Punto 2 - Cumplimiento de Tutela (3 Folios).
- ✓ Fallo Acción de Tutela Primera Instancia (7 Folios)
- ✓ Copia Nueva Solicitud - Derecho de Petición del 09-07-2021 (1 Folio)
- ✓ Pantallazo del recibido del derecho de petición por correo Electrónico (1 Folio)
- ✓ Copia Respuesta al Segundo Derecho de Petición suscrito el 27-07-2021 con referencia N°20210712-103025-9047 (1 Folio).
- ✓ Constancia Laboral de **DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO** (1 Folio).
- ✓ Certificado Millán & Asociados (1 Folio)
- ✓ Fallo Acción de Tutela - Segunda Instancia (8 Folios)

2. **DECLARACIONES DE PARTE:** Señor juez, le solicito citar a **DELIA LORENA RAMÍREZ LEÓN** identificada con cedula de ciudadanía N°42.147.746 en calidad de representante legal del **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A "BBVA COLOMBIA"**; y a la ciudadana **DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO** identificada con cedula de Ciudadanía N°30.232.548 de Manizales - Caldas, en su calidad de demandada; para que se pronuncien respecto

PAULINA HERNÁNDEZ DUQUE

ESPECIALISTA EN DERECHO ADMINISTRATIVO - U. LIBRE
ESPECIALISTA EN DERECHO DE FAMILIA - U. DE CALDAS
ABOGADA - U. DE MANIZALES

de la presente demanda, específicamente de la fecha de vencimiento de los pagare, el monto de la deuda que no es claro, y las negativas a los ofrecimientos de acuerdos de pago.

En los términos anteriores descorro el traslado de la demanda que en la calidad aludida se me ha hecho.

NOTIFICACIONES

De la entidad demandante y su apoderada son de conocimiento del despacho.

DE LA DEMANDADA: Recibirá notificación en la Carrera 34 N°65 - 97 Barrio Fátima en el Municipio de Manizales - Caldas, en el abonado telefónico 3148912342 y en el correo electrónico dimaci12@hotmail.com

DE LA SUSCRITA: Recibiré notificación en la Calle 55 Número 23 - 92 Barrio Belén en el Municipio de Manizales - Caldas, en el abonado telefónico 3113244686 y en el correo electrónico: panyher@hotmail.com

Con altísimo respeto,

Del Señor Juez.

Documento original firmado por,


PAULINA HERNÁNDEZ DUQUE

C.C N°1.053.777.433 de Manizales - Caldas
T.P N°239.454 del C. S. de la J.

PAULINA HERNÁNDEZ DUQUE

ESPECIALISTA EN DERECHO ADMINISTRATIVO – U. LIBRE
ESPECIALISTA EN DERECHO DE FAMILIA - U. DE CALDAS
ABOGADA - U. DE MANIZALES

Manizales - Caldas, Diciembre de 2021

Honorable Juez

BEATRIZ ELENA OTÁLVARO SÁNCHEZ

Juzgado Cuarto Civil Municipal de Manizales - Caldas

Cmpal04ma@cendoj.ramajudicial.gov.co

Manizales - Caldas

E.S.D.

REFERENCIA:	Otorgamiento de Poder
RADICADO:	2021 - 00383 - 00
PROCESO:	Ejecutivo Singular de Menor Cuantía
DEMANDANTE:	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A "BBVA COLOMBIA"
DEMANDADA:	DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO
APODERADA:	PAULINA HERNÁNDEZ DUQUE

DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO residente y domiciliada en Manizales - Caldas, identificada con cedula de Ciudadanía N°30.232.548, y apta para comparecer; a usted comedida y respetuosamente le manifiesto que otorgo **PODER ESPECIAL, AMPLIO Y SUFICIENTE** a la abogada **PAULINA HERNÁNDEZ DUQUE**, identificada con cédula de ciudadanía N°1.053.777.433 de Manizales - Caldas, Abogada Titulada y en ejercicio, portadora de la Tarjeta Profesional N°239.454 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura, hoy Consejo Nacional de Disciplina Judicial; con dirección de correo electrónico panyher@hotmail.com, el cual coincide con el inscrito en el Registro Nacional de Abogados; para que en mi nombre y representación, conteste, trámite y lleve hasta su terminación **PROCESO EJECUTIVO DE MENOR CUANTÍA**, donde soy demandada y quien actúa como demandante es **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A "BBVA COLOMBIA"**, Sociedad Comercial, con Nit N°860003020-1, representada legalmente por la señora **DELIA LORENA RAMÍREZ LEÓN** identificada con cedula de ciudadanía N°42.147.746, tal como consta en el certificado de existencia y representación legal y apta para comparecer a este proceso.

Mi apoderada cuenta con las facultades inherentes para el ejercicio del presente poder, además para desistir, conciliar, transigir, sustituir, renunciar, reasumir, tachar, contestar la presente demanda, allanarse, recibir, hacer peticiones, disponer del derecho de litigio, interponer recursos ordinarios, de casación y de anulación; cobrar ejecutivamente las condenas impuestas en sentencia, solicitar documentos, solicitar medidas cautelares, recibir dineros; y en general, todas las demás facultades para

Página 1 de 2

Calle 55 N°23 – 92 Barrio Belén en Manizales - Caldas

Celular: 311-3244686

E-mail: panyher@hotmail.com

PAULINA HERNÁNDEZ DUQUE

ESPECIALISTA EN DERECHO ADMINISTRATIVO – U. LIBRE
ESPECIALISTA EN DERECHO DE FAMILIA - U. DE CALDAS
ABOGADA - U. DE MANIZALES

llevar a cabo todas las actuaciones que sean necesarias y que permitan la defensa de mis intereses y derechos, para cumplir con lo descrito en este mandato.

Sírvase señora Juez reconocerle Personería Jurídica para los efectos y dentro de los términos de este mandato, conforme a la Ley; además le comunico que mi correo electrónico personal es dimaci12@hotmail.com, por medio del cual ha sido otorgado el presente poder.

Atentamente,

DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO
C. C. N°30.232.548 de Manizales - Caldas

Acepto,

PAULINA HERNÁNDEZ DUQUE
C. C. N°1.053.777.433 de Manizales - Caldas
T. P. N°239.454 C. S. de la J

RE: PODER FIRMADO DIGITALMENTE

DIANA CIFUENTES <dimaci12@hotmail.com>

Jue 9/12/2021 10:45 AM

Para: Paulina Hernandez Duque <panyher@hotmail.com>

 1 archivos adjuntos (100 KB)

PODER.doc;

Muchas Gracias

De: Paulina Hernandez Duque <panyher@hotmail.com>

Enviado: jueves, 9 de diciembre de 2021 10:41 a. m.

Para: dimaci12@hotmail.com <dimaci12@hotmail.com>

Asunto:

PAULINA HERNÁNDEZ DUQUE

Licenciada en Ciencias Sociales

Abogada

Especialista en Legislación de Familia y del Menor

Especialista en Derecho Administrativo

Celular: 3113244686

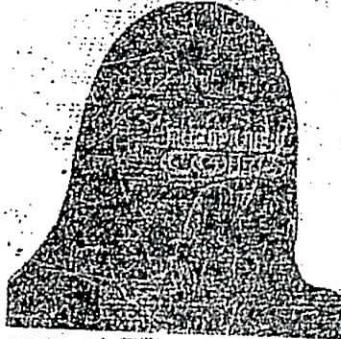
REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 1.053.777.433

APELLIDOS HERNANDEZ DUQUE

NOMBRES PAULINA

Paulina Hernandez D.



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO 15-JUN-1987
LUGAR DE NACIMIENTO MANIZALES
(CALDAS)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.54 ESTATURA O+ G.S. RH F SEXO

17-JUN-2005 MANIZALES
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

Almabeatriz Rengifo Lopez
REGISTRADORA NACIONAL
ALMABEATRIZ RENGIFO LOPEZ



P-0900100-35139412-F-1053777433-20050729

03433 05210A 02 181968231



Consejo Superior de la Judicatura



UNIVERSIDAD DE MANIZALES

CEDULA 1.053.777.433

REPUBLICA DE COLOMBIA RAMA JUDICIAL

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
TARJETA PROFESIONAL DE ABOGADO

NOMBRES:
PAULINA

APELLIDOS:
HERNANDEZ DUQUE

Paulina Hernández Duque

FECHA DE GRADO
13 dic 2013

FECHA DE EXPEDICION
24 feb 2014

PRESIDENTE CONSEJO
SUPERIOR DE LA JUDICATURA
FRANCISCO JAVIER RICAURTE GOMEZ

CONSEJO SECCIONAL
CALDAS

TARJETA N°
239454

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CÉDULA DE CIUDADANIA

30232548

NUMERO

CIFUENTES OBANDO

APELLIDOS

DIANA MARCELA

NOMBRE

Diana Marcela Cifuentes O.

FIRMA



INDICE DE REFINA

FECHA DE NACIMIENTO 12-NOV-1982
MANIZALES
(CALDAS)

LUGAR DE NACIMIENTO
1.60 O+ F
ESTATURA G.S. RH SEXO

15-ENE-2001 MANIZALES
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

Ivan Duque Escobar
REGISTRADOR NACIONAL
IVAN DUQUE ESCOBAR



P-0900100-35001263-F-0030232548-20010604

0026901155A 01 107782990

Manizales, 26 de Abril del 2021.

Señores

BBVA

Manizales

ASUNTO: DERECHO DE PETICION

De manera atenta y haciendo uso del derecho de petición, me permito poner en su conocimiento la siguiente información respecto al crédito de libre inversión N° 9617587215, esta obligación es de total conocimiento para mí y para mi familia y hago la claridad porque en repetidas ocasiones refieren que si yo no puedo pagar quien de mi familia puede asumir los pagos, por esto quiero relacionar la información de algunos de ellos con el fin de poner en contexto la realidad actual y financiera:

Anyela Milena Cifuentes CC. 30.336.014 Hermana (Actualmente Desempleada)

Jairo Hernán Valencia CC. 75.081.796 Esposo, actualmente tiene un crédito con el BBVA el cual fue desembolsado en Octubre del 2019, si revisan en sus bases de datos con parte de ese recurso se realizó el abono de \$ 8.000.000 a un crédito de 17.000.000 a mi nombre en el mes de Diciembre del 2019 e igualmente se pagaron las cuotas mensuales de aproximadamente 4 meses del crédito 9617587215 a mi nombre.

Igualmente sobre este crédito en el mes de marzo del 2021, mi esposo solicito un retanqueo con el fin de poder pagar cuotas del crédito 9617587215 dado que el alivio que tenía finalizaba en este mes, este retanqueo fue negado por que yo me encontraba en mora, esa fue la respuesta de la asesora. Con lo anterior lo que quiero informar es que por mi parte he sido clara y honesta con la información financiera y realmente que puedan evidenciar que en mi núcleo familiar actualmente no contamos con los medios para pagar el crédito oportunamente.

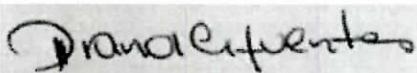
Otra de las opciones que ofrecí y que considere pertinente manifestar fue hacer un pago mensual de \$ 100.000, esto con el fin de que el comportamiento del crédito se pudiera normalizar, petición que también fue negada.

PETICIONES

1. Solicito a ustedes dar claridad de qué opción pueden brindar a clientes como yo que somos conscientes y estamos con toda la disposición y voluntad de asumir la responsabilidad pero que económicamente no contamos con los recursos y que he sido transparente y honesta con la información financiera actual.
2. Desde que perspectiva analizan el proceso de cada persona más cuando la única opción brindada es un embargo o unas costas de honorarios que evidentemente incrementan más la deuda adquirida.

Solicito dar respuesta a los puntos de mi petición, en los tiempos establecidos para mi petición.

Atentamente,



DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO

CC.30.232.548

Cel 314 891 23 42

Correo: dimaci12@hotmail.com

Fwd: DERECHO DE PETICION DIANA MARCELA CIFUENTES

DIANA CIFUENTES <dimaci12@hotmail.com>

Lun 26/04/2021 7:34 PM

Para: delia.ramirez@bbva.com <delia.ramirez@bbva.com>

Buenas tardes,

Reenvío solicitud adjunta

Muchas gracias

Get [Outlook para Android](#)

De: DIANA CIFUENTES <dimaci12@hotmail.com>

Enviado: lunes, 26 de abril de 2021, 5:12 p. m.

Para: cobranzasantioquiabbva@csf.com.co

Asunto: DERECHO DE PETICION DIANA MARCELA CIFUENTES

Buenas tardes

Adjunto envio peticion,

Cordialmente,

Señor

JUEZ MUNICIPAL (REPARTO)

Manizales

E.S.D

Referencia: ACCIÓN DE TUTELA EN PROTECCIÓN AL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

Accionante: Diana Marcela Cifuentes Obando

Accionado: Banco BBVA Colombia S.A

Diana Marcela Cifuentes Obando, identificada con cédula de ciudadanía N° 30.232.548, expedida en la ciudad de Manizales, actuando en nombre propio y amparada en el artículo 86 de la Constitución Política, acudo ante su Despacho para instaurar ACCIÓN DE TUTELA contra Banco BBVA Colombia S.A, con el objeto de que se protejan los derechos constitucionales fundamentales que a continuación enuncio y los cuales se fundamentan en los siguientes hechos:

HECHOS

1. En el mes de enero del año de 2018 adquirí un préstamo con el banco BBVA, tratándose más específicamente de un crédito de libre inversión identificado con N° 9617587215. El crédito fue reestructurado en el mes de agosto del 2019.
2. Como consecuencia de la disminución de mis ingresos económicos y de los de mi núcleo familiar, sumado a las dinámicas producto de la emergencia social, económica y ecológica producidas por la pandemia por Covid 19, y pese a los alivios concedidos en su momento por el Banco BBVA, no pude cumplir con mis obligaciones del crédito de la referencia.
3. Me comuniqué en diversas ocasiones con la entidad financiera para poner en conocimiento mi situación económica con la intención de llegar a un acuerdo en cuanto a las formas y cuantía de los pagos de las cuotas del crédito. Ante la imposibilidad de ser escuchada, el día 26 de abril del año en curso interpose derecho

de petición de manera electrónica ante el Banco BBVA Colombia S.A, en el cual hice las siguientes peticiones:

"1. Solicito a ustedes dar claridad de que opción pueden brindar a clientes como yo que somos conscientes y estamos con toda la disposición y voluntad de asumir la responsabilidad pero que económicamente no contamos con los recursos y que he sido transparente y honesta con la información financiera actual.

2. Desde que perspectiva analizan el proceso de cada persona más cuando la única opción brindada es un embargo o unas costas de honorarios que evidentemente incrementan más la deuda adquirida. "

4. Para la fecha en la que interpongo la presente acción aún no he obtenido respuesta por parte de la accionada, pese a que han transcurrido más de treinta (30) días hábiles, venciéndose así los términos legales establecidos para ello.

PRETENCIONES

PRIMERA Se declare que la entidad financiera Banco BBVA Colombia S.A ha vulnerado mi derecho fundamental de petición.

SEGUNDA Como consecuencia de lo anterior, se ordene a el Banco BBVA Colombia S.A proceda a resolver de fondo el Derecho de Petición en el término máximo de cuarenta y ocho horas (48), contado a partir de la notificación del fallo de primera instancia.

TERCERA: En subsidio de lo anterior, respetuosamente solicito al Juez de la República, el ordenar todo lo que el despacho considere pertinente para garantizar el restablecimiento de mi derecho fundamental de Petición.

DERECHOS VULNERADOS

Derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Acudo ante su Despacho para solicitar la protección del derecho de petición ante particulares, derecho que ha sido vulnerado por el Banco BBVA Colombia S.A por los motivos que se explicaran a continuación.

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia consagra el derecho de petición como un derecho de carácter fundamental, el cual se constituye grosso modo como la facultad que tienen los ciudadanos de comunicarse de manera efectiva con las autoridades y algunos particulares, y de igual manera recibir una pronta resolución a sus peticiones.

En Sentencia C-418 de 2017, La Corte Constitucional señaló que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

- 1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.
- 2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.
- 3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.
- 4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.
- 5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.
- 6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado.

Del mismo modo, frente al derecho de petición hacia particulares, varias han sido las disposiciones normativas y jurisprudenciales que han determinado su procedencia.

Al respecto, el artículo 33 de la ley 1437 de 2011 dispone:

“ARTÍCULO 33. Derecho de petición de los usuarios frente a instituciones privadas. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015> 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.” (Subrayado fuera de texto)

De igual manera, La Corte en sentencia T 077 de 2018 contempla los casos en los cuales procede el derecho de petición ante particulares, precisando lo siguiente:

“En relación con el derecho de petición frente a particulares, la jurisprudencia de esta Corporación ha precisado que para su procedencia se debe concretar al menos uno de los siguientes eventos:

(i) La prestación de un servicio público o el desempeño funciones públicas. Al respecto, se destacan las entidades financieras, bancarias o cooperativas, en tanto que se trata de personas jurídicas que desempeñan actividades que son consideradas servicio público. De la misma manera, se incluyen las universidades de carácter privado, las cuales prestan el servicio público de educación. También se destacan las actividades de los

curadores urbanos, quienes son particulares encargados de la verificación del cumplimiento de la normatividad urbanística o de edificación. En estos eventos, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad y, por consiguiente, al ser similar la situación y la calidad del particular a una autoridad pública, está en la obligación de brindar respuesta a las peticiones presentadas, siguiendo lo estipulado en el artículo 23 de la Constitución Política. (...)” (Subrayado fuera de texto).

Teniendo en cuenta lo anterior, es legítimo afirmar que las entidades bancarias, por mandato expreso de la ley y porque en el ejercicio de sus actividades prestan un servicio de carácter público, tienen la obligación de dar respuesta efectiva a las peticiones elevadas hacia ella, para lo cual deberán tener en cuenta lo preceptuado para entidades públicas.

Ahora bien, en cuanto al término establecido para dar respuesta a los derechos de petición, el Decreto 491 de 2020 amplió transitoriamente los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, determinando que toda petición deberá resolverse dentro de los treinta días siguientes a su recepción, a excepción de las peticiones de información y documentos en las cuales el término será de veinte días, y las peticiones de consulta en donde el término será de treinta y cinco días.

Así las cosas, es evidente que el accionado vulneró mi derecho de petición, toda vez que sobre el Banco BBVA Colombia S.A, por ser una entidad financiera, tiene la obligación de dar resolución efectiva a las peticiones allegadas, sumado al hecho que al haber interpuesto mi petición el día 26 de abril del año en curso, ya han pasado más de 30 días hábiles, venciendo así el plazo legal estipulado.

Por las razones expuestas hasta aquí, solicito respetuosamente al Juez se declare la vulneración de mi derecho de petición por parte de la accionada, y en consecuencia se ordene dar respuesta según corresponda.

PRUEBAS

Ruego al Señor Juez se sirva tener en cuenta como fundamentos de los hechos, las siguientes pruebas:

1. Documento que contiene derecho de petición, con la constancia de envío a correo electrónico de la entidad.

2. Certificado de existencia y representación del Banco BBVA Colombia S.A.
3. Cédula de ciudadanía.

PETICION ESPECIAL

En aras de probar mi vínculo contractual con el Banco BBVA Colombia S.A, solicito comedidamente al señor Juez que requiera a el accionado para que allegue el contrato que de respaldo del crédito de libre inversión identificado con N° 9617587215.

ANEXOS

1. Documentos relacionados en el acápite de pruebas.
2. Constancia de envío del escrito de tutela y anexos al accionado.

JURAMENTO

Manifiesto bajo la gravedad de juramento que no he presentado ninguna otra acción de tutela por los mismos hechos y derechos contra Banco BBVA Colombia S.A

NOTIFICACIONES

Recibiré notificaciones preferiblemente en la dirección CRA 34 n 65 97 Fátima, de la ciudad de Manizales, al número de celular 3148912342 o en los correos electrónicos dimaci12@hotmail.com y daniel.511515257@ucaldas.edu.co (Enviar notificaciones a ambos preferiblemente).

El Banco BBVA Colombia BBVA podrá ser notificado en la dirección Cr 9 # 72 - 21 de la ciudad de Bogotá D.C, y a los correos electrónicos delia.ramirez@bbva.com y notifica.co@bbva.com.

Diana Cifuentes

Diana Marcela Cifuentes Obando

CC 30232548

RV: Generación de Tutela en línea No 388922 RAD 2021-00055 JUNIO 15

DIANA CIFUENTES <dimaci12@hotmail.com>

Mar 15/06/2021 4:18 PM

Para: daniel.511515257@ucaldas.edu.co <daniel.511515257@ucaldas.edu.co>

De: Carlos Felipe Murillo Giraldo <cmurillg@cendoj.ramajudicial.gov.co>**Enviado:** martes, 15 de junio de 2021 3:02 p. m.**Para:** Juzgado 05 Penal Municipal Funcion Control Garantias - Caldas - Manizales
<pmpal05ma@cendoj.ramajudicial.gov.co>**Cc:** dimaci12@hotmail.com <dimaci12@hotmail.com>**Asunto:** RV: Generación de Tutela en línea No 388922 RAD 2021-00055 JUNIO 15

Buenas tardes

Para los fines legales pertinentes, de manera atenta adjunto documentos de radicado de tutela

Cordial saludo

Felipe Murillo G
Oficina Judicial D.S.A.J.

De: Recepcion Tutelas Habeas Corpus - Manizales <apptutelasmzl@cendoj.ramajudicial.gov.co>**Enviado:** martes, 15 de junio de 2021 14:40**Para:** Carlos Felipe Murillo Giraldo <cmurillg@cendoj.ramajudicial.gov.co>**Asunto:** RV: Generación de Tutela en línea No 388922

HOLA FELIPE BUEN DÍA

POR FAVOR SOMETER A REPARTO

MUCHAS GRACIAS

MAGDE C

De: Tutela y Habeas Corpus en Línea Rama Judicial <tutelaenlinea@deaj.ramajudicial.gov.co>**Enviado:** martes, 15 de junio de 2021 2:37 p. m.**Para:** Recepcion Tutelas Habeas Corpus - Manizales <apptutelasmzl@cendoj.ramajudicial.gov.co>;
dimaci12@hotmail.com <dimaci12@hotmail.com>**Asunto:** Generación de Tutela en línea No 388922RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
REPÚBLICA DE COLOMBIA
Buen día,
Oficina Judicial / Oficina de Reparto

Departamento: CALDAS.
Ciudad: MANIZALES

Accionante: DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO Identificado con documento:
30232548
Correo Electrónico Accionante : dimaci12@hotmail.com
Teléfono del accionante : 3148912342

Accionado/s:
Persona Jurídico: BANCO BBVA COLOMBIA SA- Nit: 8600030201,
Correo Electrónico: notifica.co@bbva.com
Dirección:
Teléfono:

Medida Provisional: NO

Derechos:
DERECHO DE PETICIÓN,

Descargue los archivos de este tramite de tutela aqui:
[Archivo](#)

Cordialmente,

Consejo Superior de la Judicatura - Rama Judicial Nota Importante:

Enviado desde una dirección de correo electrónico utilizado exclusivamente para notificación el cual no acepta respuestas.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Este correo electrónico contiene información de la Rama Judicial de Colombia. Si no es el destinatario de este correo y lo recibió por error comuníquelo de inmediato, respondiendo al remitente y eliminando cualquier copia que pueda tener del mismo. Si no es el destinatario, no podrá usar su contenido, de hacerlo podría tener consecuencias legales como las contenidas en la Ley 1273 del 5 de enero de 2009 y todas las que le apliquen. Si es el destinatario, le corresponde mantener reserva en general sobre la información de este mensaje, sus documentos y/o archivos adjuntos, a no ser que exista una autorización explícita. Antes de imprimir este correo, considere si es realmente necesario hacerlo, recuerde que puede guardarlo como un archivo digital.



Creando Oportunidades

Bogotá D.C., 21 de junio de 2021

Señora
DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO
Carrera 34 N° 65 - 97
dimaci12@hotmail.com
Manizales - Caldas

Ref.- 20210617-083138-17407

Respetada señora Diana,

Un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en atención a su reclamo presentado 26 de abril de 2021, mediante el cual manifiesta interés para la normalización del crédito terminado en 7215.

De acuerdo con lo indicado en la petición donde manifiesta que para el crédito en mención se han realizado abonos adicionales a las cuotas, encontramos que estos han sido aplicados correctamente.

En cuanto a la solicitud de retanqueo presentada en el mes de marzo de 2021, encontramos que por parte de la casa de cobranzas asignada, la Comercializadora de Servicios Financieros, recibió su solicitud para la normalización y por ende se adelantó el estudio respectivo con Banco, donde se generó la solicitud de un avalista, sin embargo, debido que manifestó encontrarse sin empleo, lamentablemente no fue posible su aprobación.

Adicionalmente, frente al abono mensual que manifiesta puede realizar al crédito por \$ 100.000,00, cuando la cuota se encuentra en \$ 2.155.000, nos permitimos informar que lamentablemente no fue viable aceptar su propuesta.

Tu seguridad financiera es importante...

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.

Por lo anteriormente expuesto, nos permitimos indicar que:

1. La opción que fue ofertada por parte del Banco y que no fue posible su aprobación, consiste en refinanciar a los máximos plazos permitidos (116 meses) el capital para el crédito principal, con una cuota proyectada y aproximada de \$ 1.718.759 más los seguros, más la generación de un segundo crédito con tasa cero (para refinanciar intereses y otros gastos), con una cuota aproximada de \$ 597.972 a 36 meses. Esto en caso que de su parte presentara un avalista.
2. Es pertinente resaltar que por parte del Banco para el mes de agosto de 2019, le fue aprobada una refinanciación de las obligaciones y cuyo resultado fue la formalización del crédito terminado en 7215 y del crédito tasa cero terminado en 7561 (este último cancelado el 17 de marzo de 2021), es decir, de nuestra parte ya le habíamos aplicado una de nuestras opciones de normalización.

Adicionalmente, encontramos que para el crédito terminado en 7215, fue beneficiado con la aplicación el alivio según circulares 007 y 022 expedidas por motivos de Covid-19 en 2020, con las cuales le fue otorgado un periodo de gracia para el pago de las cuotas de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2020, luego con la ampliación le fue generado nuevamente el período de gracia para las cuotas de noviembre, diciembre de 2020, enero y febrero de 2021, por lo tanto, el pago de las cuotas las debía retomar en marzo de 2021 y de las cuales a la fecha no evidenciamos pago y por ende presenta mora.

Por lo anteriormente expuesto, le invitamos cordialmente para que se comunique con la casa de cobranzas asignada, de la cual a continuación relacionamos los datos de contacto, y pueda llegar a un acuerdo de pago, o de igual manera puede ofrecer nuevamente otra propuesta de pago con un valor de abono mensual mayor al presentado, para que pueda ser objeto de estudio:

Comercializadora de Servicios Financieros
Dirección: Carrera 43 A No. 1 Sur 31 piso 6 Avenida El Poblado - Medellín
Teléfonos: ((4) 3695302 Ext. 28079 / 28074
Correo electrónico: cobranzasantioquiabbva@csf.com.co

Tu seguridad financiera es importante...

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.

BBVA

Creando Oportunidades

Recuerde que si necesita consultar o realizar transacciones de sus productos, cuenta con nuestro portal transaccional www.bbva.com.co y la Banca Móvil.

Esperamos haber aclarado sus dudas, nuestro mayor interés es atender con claridad y transparencia sus inquietudes.

Cordialmente,



BBVA COLOMBIA
Servicio al Cliente
/Cristina _R.

Tu seguridad financiera es importante...

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.

RE: [External] RE: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN PUNTO 2 (CUMPLIMIENTO DE TUTELA) DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO

DIANA CIFUENTES <dimaci12@hotmail.com>

Lun 28/06/2021 9:50 AM

Para: CLAUDIA MARISOL ROJAS AVILA <claudiamarisol.rojas@bbva.com>

Muchas gracias,

Feliz día

De: CLAUDIA MARISOL ROJAS AVILA <claudiamarisol.rojas@bbva.com>

Enviado: lunes, 28 de junio de 2021 8:46 a. m.

Para: DIANA CIFUENTES <dimaci12@hotmail.com>

Asunto: Fwd: [External] RE: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN PUNTO 2 (CUMPLIMIENTO DE TUTELA) DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO

Junio 28

Señora Diana,

Cordialmente me permito informar que su nueva solicitud será direccionada de manera inmediata al Área encargada de atender su petición de refinanciación.

Cordial saludo,



Claudia Marisol Rojas Ávila

Procesos Judiciales - Abogada

Tel. (057)+ (91)+ (3471600) Ext. 12061 claudiamarisol.rojas@bbva.com

Carrera 9 No. 72-21 Piso 10, Bogotá - Colombia

Antes de imprimir este mensaje, por favor comprueba que es necesario hacerlo. Before you print this message please consider if it is really necessary.

----- Forwarded message -----

De: **DIANA CIFUENTES** <dimaci12@hotmail.com>

Date: lun, 28 jun 2021 a las 8:08

Subject: [External] RE: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN PUNTO 2 (CUMPLIMIENTO DE TUTELA) DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO

To: CLAUDIA MARISOL ROJAS AVILA <claudiamarisol.rojas@bbva.com>, cobranzasantioquiabbva@csf.com.co <cobranzasantioquiabbva@csf.com.co>

Cc: daniel.511515257@ucaldas.edu.co <daniel.511515257@ucaldas.edu.co>, Juzgado 05 Penal Municipal Funcion Control Garantias - Caldas - Manizales <pmpal05ma@cendoj.ramajudicial.gov.co>

De manera atenta y con base en la información relacionada en correo que antecede me permito solicitar ampliar la respuesta en el sentido de la alternativa brindada para mi caso en particular; es claro lo que relacionan respecto de las opciones de normalización de crédito sin embargo considero que desde mi solicitud no ha sido solucionada la inquietud dado que mi mayor deseo es que desde el banco me brinden una opción viable con base en mi información financiera actual.

Igualmente en este mismo escrito quiero dejar claro la propuesta realizada de manera telefónica a la comercializadora de servicios financieros a la cual me remitieron en respuesta anterior, mi propuesta consiste en que me unifiquen los dos créditos que tengo a la fecha con el banco para pagar una cuota mensual de \$300.000.

Muchas Gracias por la atención prestada,

Cordialmente,

De: CLAUDIA MARISOL ROJAS AVILA <claudiamarisol.rojas@bbva.com>

Enviado: viernes, 25 de junio de 2021 4:40 p. m.

Para: dimaci12@hotmail.com <dimaci12@hotmail.com>

Asunto: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN PUNTO 2 (CUMPLIMIENTO DE TUTELA) DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO

Junio 25

Respetada señora Diana Marcela,

En atención a su solicitud tendiente a obtener información relacionada con “***abordar y absolver sus puntuales planteamientos justificando las razones para una eventual negativa***” me permito responder en los siguientes términos:

Las solicitudes de normalización del estado de mora de créditos - *ajustes en las condiciones de los contratos para facilitar su pago*- se estudian y analizan de acuerdo a la condición económica de cada uno de nuestros clientes de manera particular; el Banco de acuerdo a su perfil, podrá evaluar el ofrecimiento de diferentes opciones. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que las alternativas a las que pueden acceder nuestros clientes deben surtir un proceso de evaluación de riesgo correspondiente, definiendo su viabilidad.

En los anteriores términos damos por atendida su solicitud de manera clara, precisa de fondo y congruente.

Cordial saludo,

BBVA

Creando Oportunidades

27/9/21 13:39

Correo: DIANA CIFUENTES - Outlook

Claudia Marisol Rojas Ávila
Procesos Judiciales - Abogada

Antes de imprimir este mensaje, por favor comprueba que es necesario hacerlo. Before you print this message please consider if it is really necessary.



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO QUINTO PENAL MUNICIPAL
(Con funciones de control de Garantías)
Manizales Caldas, junio veintidós -22- de dos mil veintiuno -2021-

SENTENCIA DE TUTELA N° 064

ACCIONANTE: DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO
ACCIONADA: BANCO BBVA COLOMBIA
RADICACIÓN: 17001-40-88-005-2021-00055-00

ASUNTO

Procede el Juzgado a proferir la sentencia de primera instancia, dentro de la **ACCIÓN DE TUTELA** promovida por la señora **DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO**, en contra del **BANCO BBVA COLOMBIA**, por presunta violación a su derecho fundamental de petición.

IDENTIDAD DE LA ACCIONANTE

DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO, identificada con la cédula de ciudadanía No. 30.232.548 de Manizales, Caldas, quien reside en la Carrera 34 No. 65 - 97 Barrio Fátima de la ciudad y se localiza a través de los correos electrónicos dimaci12@hotmail.com y daniel.511515257@ucaldas.edu.co.

HECHOS Y PRETENSIONES

Relató la accionante que en el mes de enero del año 2018, adquirió un préstamo con la accionada; más concretamente, un crédito de libre inversión bajo No. 9617587215, el cual fue reestructurado en el mes de agosto de 2019. Que como consecuencia de la disminución de sus ingresos económicos y de los de su núcleo familiar, sumado a la emergencia social y económica producida por el Covid-19, y pese a los alivios concedidos en su momento por el Banco BBVA, no pudo cumplir con sus obligaciones en relación con el pago del crédito ya indicado; en virtud de lo cual, adujo haberse comunicado en diversas ocasiones con la entidad financiera para poner en conocimiento su situación con el fin de llegar a un acuerdo en cuanto a las formas y cuantía de los pagos de las cuotas del crédito, sin obtener resultados positivos.

ustedes dar claridad de que opción pueden brindar a clientes como yo que somos conscientes y estamos con toda la disposición y voluntad de asumir la responsabilidad pero que económicamente no contamos con los recursos y que he sido transparente y honesta con la información financiera actual. 2. Desde que perspectiva analizan el proceso de cada persona más cuando la única opción brindada es un embargo o unas costas de honorarios que evidentemente incrementan más la deuda adquirida. (...)"; sin que hasta la fecha de presentación de la acción de tutela, haya obtenido respuesta a su solicitud, a pesar de haber transcurrido más de 30 días hábiles y por tanto, encontrarse vencidos los términos legales establecidos para ello.

En ese orden de ideas, solicitó el amparo de su derecho fundamental de petición y en consecuencia, se ordene a la legitimada por pasiva que en el término de 48 horas contadas a partir de la notificación del fallo, emita respuesta de fondo a su petición. Allegó como pruebas: 1- Peticion, 2- constancia de recibido; 3- Certificado de existencia y representación legal del BANCO BBVA COLOMBIA.

ACTUACIÓN PROCESAL

Mediante auto calendado junio 15 de 2021 se admitió la demanda constitucional y se dispuso correr traslado a la accionada, otorgándole un término de dos -2- días para el ejercicio de los derechos de contradicción y defensa.

RESPUESTA DE LA ACCIONADA

El Apoderado Especial para Asuntos Judiciales de BBVA COLOMBIA S.A., allegó escrito en el que solicitó que las pretensiones de la demanda sean desestimadas y se niegue la misma, por presentarse la figura de hecho superado. Que verificada su base de datos de quejas y reclamos se evidencia que efectivamente la señora Diana Marcela Cifuentes, radicó una petición tendiente a obtener información relacionada con la posibilidad de acuerdos de pagos de sus obligaciones en mora y que, en aras de dar cabal aplicación a lo normado en el artículo 23 de la Constitución Política, el Banco BBVA emitió respuesta a lo solicitado de manera clara, precisa y congruente mediante comunicación notificada al correo electrónico registrado, esto es, dimaci12@hotmail.com.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

1.- Competencia: De conformidad con el Artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 37 del Decreto 2591/1991, este Juzgado es competente para resolver las pretensiones de la tutela.

2.- Legitimación por pasiva. La accionada se encuentra legitimada como parte pasiva en este proceso, teniendo en cuenta que la accionante afirma que no se ha brindado respuesta a la

petición por ella remitida, vía correo electrónico, ante sus dependencias; y como tal, le atribuye vulneración del derecho fundamental invocado.

3.- Legitimación por activa. . El artículo 86 de la Constitución Política, establece que la acción de tutela es un mecanismo de defensa al que puede acudir cualquier persona para reclamar la protección inmediata de sus derechos fundamentales. La señora DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO, es una persona mayor de edad que actúa en defensa de sus propios derechos fundamentales, en consecuencia se encuentra legitimada de acuerdo con el inciso 1º del artículo 10 del Decreto 2591/1991.

4.- Problema jurídico: Debe resolver el juzgado si hay lugar a tutelar el derecho fundamental de petición invocado por la accionante con ocasión a la presunta dilación de la demandada para dar respuesta a su petición; o si por el contrario, en el presente asunto se presenta una carencia actual de objeto por hecho superado.

5.- Fundamentos de Derecho: En este evento corresponde determinar si el mecanismo elegido por la accionante fue el idóneo. Y en este orden la respuesta debe ser positiva, ya que nos encontramos frente a un derecho de rango constitucional, así lo ha dicho la Guardiana de la Constitución¹:

“...49. El artículo 23 de la Constitución consagra el derecho que tienen todos los ciudadanos de elevar peticiones a las autoridades por motivos de interés particular o general. Esta Corporación ha reconocido que el núcleo esencial del derecho de petición se encuentra resguardado una vez se suministre una respuesta oportuna y de fondo a la solicitud elevada.

En este sentido, debe entenderse que la obligación de dar una respuesta, no supone el compromiso de resolver en un determinado sentido la petición, es decir, a favor o en contra de la solicitud del peticionario, sino tan solo la exigencia de contestar la solicitud presentada por el ciudadano de manera completa y oportuna. (...)

Y además de ello, tal derecho de raigambre Constitucional ya tuvo desarrollo legislativo con el advenimiento de la Ley 1755 de junio 30 de 2015², así se dijo también en el pronunciamiento acabado de citar:

“(...) 50. Por su parte, la Ley 1755 de 2015, “por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, determina que toda actuación iniciada por cualquier persona ante las autoridades supone el ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo, por medio de éste se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad, la definición de una situación jurídica y el requerimiento de información, entre otras (art. 13).

Además, señala la norma que el término para resolver las diferentes modalidades de petición es de 15 días siguientes a su recepción, a menos que se trate de una solicitud de documentos e información – término de 10 días siguientes a la recepción- o de consulta a autoridades sobre materias a su cargo -30 días-. De no ser posible la respuesta en los términos fijados, la autoridad deberá informar al interesado antes del vencimiento del término, señalar los motivos de demora, dando un plazo razonable para su respuesta (art. 14). También fija un deber especial de los personeros distritales y municipales y de los

según sus ámbitos de competencia de garantía del derecho de petición, así fuese necesario su intervención ante otras autoridades competentes para exigir el cumplimiento de un deber legal (art. 23).

51. Así, la jurisprudencia constitucional ha entendido de manera general, que es un derecho que involucra dos momentos diferentes:

"el de la recepción y trámite de la solicitud, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que ésta considere el asunto que se le plantea, y el de la respuesta, cuyo sentido trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante."

Por lo tanto, al dar una respuesta, las entidades administrativas al deben cumplir con los requisitos de: (i) oportunidad, (ii) resolución clara, precisa y congruente con aquello que fue solicitado, (iii) notificación al interesado de la respuesta a su solicitud. Vencido el término sin respuesta, se vulnera el derecho de petición o, cuando oportunamente respondida, no se cumple con los requisitos antes enunciados – oportunidad, respuesta clara y comunicación de la respuesta a la solicitud..."

Razón de ello es que la acción *sui generis* a la que acudió la parte actora sea el mecanismo idóneo para obtener respuesta a su solicitud, en el entendido que:

"... la violación de ese derecho puede dar lugar a la iniciación de una acción de tutela para cuya prosperidad se exigen dos extremos fácticos que han de cumplirse con rigor. Primero la existencia con fecha cierta de una solicitud dirigida a una autoridad, y segundo el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que se haya dado una respuesta oportuna al solicitante. Así las cosas, para la prosperidad de la acción de tutela por violación del derecho de petición, el accionante debe acreditar dentro del proceso que elevó la correspondiente petición y, que la misma no fue contestada..."³

Y trasladando los precedentes lineamientos al caso concreto, encuentra esta instancia, conforme a los documentos obrantes en el expediente, que efectivamente el 26 de abril de 2021, la señora Diana Marcela Cifuentes Obando, remitió, a través de correo electrónico, petición ante el BANCO BBVA COLOMBIA S.A. a través de la cual solicitó textualmente lo siguiente: "(...) *"1. Solicito a ustedes dar claridad de que opción pueden brindar a clientes como yo que somos conscientes y estamos con toda la disposición y voluntad de asumir la responsabilidad pero que económicamente no contamos con los recursos y que he sido transparente y honesta con la información financiera actual. 2. Desde que perspectiva analizan el proceso de cada persona más cuando la única opción brindada es un embargo o unas costas de honorarios que evidentemente incrementan más la deuda adquirida. (...)"*; solicitud que en la misma fecha, fue retransmitida por una funcionaria de la entidad bancaria a la dirección de correo electrónico cobranzasantioquiabbva@csf.com.co. No obstante, la demandada no emitió pronunciamiento alguno dentro de los términos legales con que contaba para ello; situación que propició que la accionante activara la jurisdicción Constitucional.

En esa trayectoria y en aras de establecer el Despacho si con posterioridad a la presentación de la acción de tutela que nos ocupa, el BANCO BBVA COLOMBIA S.A., emitió respuesta a la petición, se estableció comunicación telefónica con la accionante, quien manifestó que, en efecto, el día de ayer recibió respuesta a su petición a través de correo electrónico -la cual allegó al Despacho-, pero que no se encontraba conforme con la misma agregando que respecto

al primer interrogante, no le brindaron ninguna opción en cuanto a lo peticionado; y por el contrario, le indicaron que debe comunicarse con una tercera entidad a pesar que la obligación fue directamente adquirida con ellos y que en lo que respecta al restante planteamiento, ni siquiera se pronunció el banco sobre el mismo.

Ahora Bien. Analizado por parte del Despacho el pronunciamiento al que se alude, se evidencia que el BANCO BBVA COLOMBIA S.A. mediante comunicación Ref.- 20210617-083138-17407 del 21 de junio de 2021, a diferencia de lo expuesto por la parte actora, sí resolvió el primero de los planteamientos consignados en su petición de fecha 26 de abril de 2021; toda vez que, tras informarle a la peticionaria que en relación con el crédito terminado en 7215 se han aplicado correctamente los abonos que aquella ha realizado, le explicó las razones de la negativa frente a la solicitud de retanqueo elevada el pasado mes de marzo; así como la imposibilidad de acceder a su propuesta de un abono mensual al crédito por valor de \$100.000 pesos, atendiendo que la cuota se encuentra en \$2.155.000 pesos.

Posteriormente, procedió la entidad bancaria a referirse a una opción que fue ofertada por el banco consistente en refinanciamiento a los máximos plazos permitidos, destacando finalmente que la misma no fue aprobada; puntualizando además que en el mes de agosto de 2019, ya le había sido aprobada una refinanciación y por tanto, ya le había sido aplicada una de sus opciones de normalización. Igualmente, le aclaró que para el crédito terminado en 7215, fue beneficiada con la aplicación el alivio según circulares 007 y 022 expedidas por motivos de Covid-19 en 2020, con las cuales le fue otorgado un periodo de gracia para el pago de las cuotas de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2020 y con la ampliación le fue generado nuevamente el período de gracia para las cuotas de noviembre, diciembre de 2020, enero y febrero de 2021, por lo que el pago de las cuotas las debía retomarse en marzo de 2021 y de las cuales a la fecha no se evidencia pago presentando mora.

En esa trayectoria, entiende el Despacho, que ante la dificultad para llegar a un acuerdo de pago con la accionante, le indicó la entidad bancaria la posibilidad con que aquella cuenta de comunicarse con la casa de cobranzas asignada, esto es, la Comercializadora de Servicios Financieros, bien para llegar a un acuerdo de pago o para hacer otra propuesta con un valor de abono mensual mayor al presentado; respuesta que para este Judicial, resulta lógica -al ser su casa de cobranza- completa, de fondo y congruente en lo que al primer punto se refiere; toda vez que si bien la accionada no le brindó opciones puntuales de pago, le aclaró lo acontecido con su crédito y le indicó a través de qué canal puede obtenerlas; e incluso realizar propuestas de pago de acuerdo a su capacidad económica actual.

De otro lado, en lo concerniente con el segundo punto de la petición, como bien lo indicó la accionante en llamada telefónica surtida el día de ayer, no advierte este Funcionario que el BANCO BBVA S.A. se haya pronunciado sobre el mismo; razón por la cual, a la fecha

evidentemente incrementan más la deuda adquirida. (...)"; y por tanto, se tiene que la respuesta de la petición fue parcial e incompleta.

Con base en lo anterior se advierte que la entidad inobservó el término legal para pronunciarse de fondo frente a los planteamientos de la peticionaria; habida cuenta que la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 en el capítulo III y en tratándose del derecho de petición ante Organizaciones e Instituciones privadas, en su artículo 33, refiere que salvo norma legal especial, las solicitudes deben resolverse conforme a lo establecido en los capítulos I y II de la referida Ley, esto es 10 días cuando se trate de peticiones de documentos e información; tal y como está previsto en artículo 14.

Ciertamente, dentro del lapso indicado el derecho reclamado no se satisfizo; incluso con posterioridad al vencimiento del mismo tampoco la demandada emitió respuesta de fondo, clara y completa a la interesada; omitiendo además informarle a la solicitante dentro del término legal sobre los motivos que generaban la demora para resolver y el tiempo que requería para ello, tal y como lo prevé el parágrafo del artículo 14 de la citada Ley 1755, pues si bien emitió un pronunciamiento el día de ayer, se advierte que el mismo fue parcial en tanto solo resolvió unos de los planteamientos de la petición.

Lo anterior nos conduce a afirmar que la respuesta no se ha efectuado en términos de ley, si tenemos en cuenta que entre la presentación del escrito y la fecha de esta decisión han transcurrido 38 días hábiles, de hecho, al momento de admitir la demanda tutelar los mismos ya se encontraban superados, pues habrían fenecido para el 10 de mayo de los corrientes.

La situación así descrita no deja margen de duda que la accionada ha vulnerado flagrantemente el derecho fundamental de petición invocado, desatendiendo por ende todos los componentes que hacen parte del núcleo esencial del mismo, a saber: *(i) pronta y oportuna resolución, (ii) respuesta de fondo – clara, precisa y congruente con lo solicitado – (iii) notificación al interesado de la respuesta por parte de la peticionada.*

Entonces, encuadrando las exigencias de orden constitucional ya anunciadas para que se considere satisfecho el núcleo esencial del derecho de petición; tendremos que decir en este caso que la entidad accionada no ha cumplido con los términos regulados por la normatividad, pues ha rebasado en gran medida el lapso que otorga la ley, sin que se dé respuesta pronta, oportuna y de fondo a los planteamientos de la accionante.

En este orden de ideas, resulta viable que se resguarde el derecho fundamental de petición invocado por la parte actora, por tanto en la resolutive de la sentencia se ordenará al BANCO BBVA COLOMBIA S.A., que dentro de las CUARENTA Y OCHO -48- horas siguientes a la notificación de la presente sentencia, proceda a dar respuesta de fondo, clara y completa respecto del segundo punto de la petición por ella remitida ante la entidad a través de correo electrónico el día 26 de abril de 2021, entendiendo por respuesta de fondo, **abordar y**

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO QUINTO PENAL MUNICIPAL DE MANIZALES CALDAS, (Con funciones de control de garantías)**, administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR, el derecho fundamental de petición a favor de la señora **DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO**, vulnerado por parte del **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.**, de acuerdo a lo plasmado en los considerandos atrás consignados.

SEGUNDO: ORDENAR al **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.**, que dentro de las **CUARENTA Y OCHO -48-** horas siguientes a la notificación de la presente sentencia, proceda a dar respuesta de fondo, clara y completa respecto del segundo punto de la petición por ella remitida ante la entidad a través de correo electrónico el día 26 de abril de 2021, entendiéndose por respuesta de fondo, **abordar y absolver sus puntuales planteamientos justificando las razones para una eventual negativa.**

TERCERO: NOTIFICAR, en debida forma esta decisión a las partes intervinientes, por el medio más eficaz, advirtiéndole que puede ser **IMPUGNADA** en tiempo legal y oportuno.

CUARTO: REMITIR el expediente a la **CORTE CONSTITUCIONAL**, para su eventual revisión, en caso de no interponerse recurso alguno.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE:



CARLOS ANDRÉS NARANJO ARBOLEDA
JUEZ

Manizales, 09 de Julio del 2021

Señores

BBVA / COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS FINANCIEROS

La Ciudad

Atento Saludo,

De manera atenta y haciendo uso nuevamente del derecho de petición me dirijo a ustedes respecto a las cuentas por cobrar que actualmente tengo con el Banco BBVA, de los créditos N° 9617587215 y N° 9617587215.

Al día de hoy no ha sido posible llegar a un acuerdo económico para normalizar la cartera a mi nombre, pese a las opciones que me ha brindado el Banco y las que yo he brindado, primero de poder realizar un acuerdo de pagos de \$ 100.000 pesos mensuales para el crédito 9617587215 y/o de \$ 300.000 Mensuales pero que se unieran las dos obligaciones.

La verdad no es una situación muy cómoda para mi familia y para mi tener que llegar hasta este punto, sin embargo es la realidad que a hoy tenemos que afrontar y en todos los aspectos financieros y económicos hemos tenido que recomodar nuestras finanzas, con esto lo único que pretendo es poder recibir de ustedes el apoyo solicitado conforme a mi situación financiera, dado que no es ajeno el valor de mis ingresos actuales y los de mi grupo familiar, que en solicitud anterior manifesté.

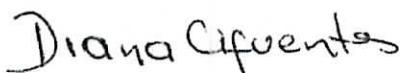
El día de ayer 8 de Julio del 2021, a la dirección de mi residencia llego un oficio el cual adjunto a esta petición, en la cual me sugieren ponerme en contacto con el banco o con la entidad de cobranzas para que **"juntos"** encontremos una solución, es por esto que el día de hoy envié las siguientes peticiones con el fin de recibir respuesta clara y de fondo a cada una.

PETICIONES

1. Dado que actualmente los ingresos que recibo los cuales son de \$ 1.901.418 no cubren el valor completo de mis obligaciones con el banco BBVA y adicional a estas tengo otras obligaciones financieras, bancarias y familiares; como son : la manutención y sostenimiento de mi madre que actualmente tiene 69 años y depende económicamente de mí y en mi hogar con mis hijos de 5 y 10 años, ya que entre mi esposo y yo llevamos la manutención de la casa, solicito reevaluar la propuesta realizada anteriormente de poder pagar una cuota máxima de \$ 300.000 mensuales y así normalizar la situación con esta entidad.
2. Revisar al interior de la entidad financiera o de cobrazas la opción de flexibilizar las políticas internas brindadas, teniendo en cuenta mi situación particular y el interés presentando, adicional la imposibilidad de contar con un avalista como lo sugirió el banco.

Quedo Atenta a sus respuestas,

Atentamente,



DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO
CC.30.232.548
Cel 314 891 23 42
Correo: dimaci12@hotmail.com

NUEVA SOLICITUD DERECHO DE PETICION DIANA MARCELA CIFUENTES

DIANA CIFUENTES <dimaci12@hotmail.com>

Vie 9/07/2021 11:31 AM

Para: BBVAHomeBanking@bbva.com.co <BBVAHomeBanking@bbva.com.co>; CLAUDIA MARISOL ROJAS AVILA <claudiamarisol.rojas@bbva.com>; bbva-colombia-te-da-respuesta-a-tu-requerimieto.group@bbva.com <bbva-colombia-te-da-respuesta-a-tu-requerimieto.group@bbva.com>; cobranzasantioquiabbva@csf.com.co <cobranzasantioquiabbva@csf.com.co>

 4 archivos adjuntos (1 MB)

EXTRACTO _001301589617587215 JUNIO 2021.pdf; EXTRACTO CREDITO_001301589617587413 JUNIO 2021.pdf; OFICIO RECIBIDO BBVA 8 DE JULIO.pdf; Nueva solicitud BBVA 9 De Julio.pdf;

Buenas tardes

Adjunto envio nueva solicitud de derecho de peticion igualmente adjunto los extractos de los creditos actuales y un oficio recibido el dia de ayer.

Quedo Atenta,

Cordialmente,



Creando Oportunidades

Bogotá D.C., 27 de julio de 2021.

Señora
DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO
Carrera 34 N° 65 - 97
dimaci12@hotmail.com
Manizales – Caldas.

REF: 20210712-103025-9047

Respetada señora Diana,

Un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en respuesta a su reclamo presentado el día 12 de julio de 2021, en nuestro Servicio de Atención al Cliente, en el cual solicita la negociación de la deuda de sus obligaciones.

Una vez efectuadas las validaciones correspondientes, nos permitimos informarle que, hemos transmitido su requerimiento al sector especialista y señalan que, se realizó un nuevo estudio, pero el balance de caja dio como resultado negativo, ya que, el valor propuesto por usted (\$300.000), se encuentra muy alejado del valor a pagar (\$2'040.000), se reitera que el crédito y los intereses están demasiado altos para la capacidad de pago ofrecida en este momento. , es recomendable para su caso ir realizando el pago de la cuota más vencida sobre la obligación, este con el fin, de ser posible dar trámite a una nueva negociación.

Recuerde que si necesita consultar o realizar transacciones de sus productos, cuenta con nuestro portal transaccional www.bbva.com.co y la Banca Móvil.

Nos despedimos reiterando que nuestro mayor interés es atender con claridad y transparencia sus inquietudes.

Cordialmente,

BBVA COLOMBIA
Servicio al Cliente.
C. Moreno.

Tu seguridad financiera es importante...

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras

EL LIDER DE PROYECTO DE LA UNIDAD DE GESTION HUMANA
DEL MUNICIPIO DE MANIZALES

HACE CONSTAR

Que el(la) Señora DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO, identificado(a) con cédula de ciudadanía Nro. 30232548, labora al servicio del MUNICIPIO DE MANIZALES desde el 06/08/2019. En la actualidad desempeña el cargo de TECNICO OPERATIVO adscrito a la Secretaria de Educacion, con una asignación mensual de \$ 1.967.968 (UN MILLON NOVECIENTOS SESENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS MDA/CTE).

Su vinculación es a Término Indefinido.

Se expide con destino a TRAMITES PERSONALES.

Manizales, 06/12/2021



JOSE ISIDRO CUY VARGAS
Lider de Proyecto de la Unidad de Gestión Humana

Firma manuscrita autorizada mediante resolución No. 605 de fecha 24 de julio de 2018 y decreto 2150 de 1995.



Manizales, octubre 22 de 2021

La inmobiliaria MILLÁN & ASOCIADOS S.A.S. Nit. 9001940085

Hace constar que desde la fecha 15 de agosto del año 2019, se está promocionando para la venta el inmueble ubicado en la dirección CR 34 65 97 PISO 2/ FATIMA identificado con el código 2790-20693 quien tiene como propietaria a la señora DIANA MARCELA CIFUENTES identificada con cédula de ciudadanía No. 30232548.

Vanessa Escobar C.

VANESSA ESCOBAR CASTAÑEDA
CC. 1.053.844.618
COORDINADORA DE ARRENDAMIENTOS
TEL: 8808383 EXT. 601 Y 602

NOTIFICACIÓN SENTENCIA DE TUTELA DE SEGUNDA INSTANCIA DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO

Laura Pérez <laurispp313@gmail.com>

Vie 23/07/2021 10:55 AM

Para: dimaci12@hotmail.com <dimaci12@hotmail.com>; notifica.co@bbva.com <notifica.co@bbva.com>

Cordial saludo,

Para efectos de notificación remito sentencia de segunda instancia, proferida dentro de la acción constitucional interpuesta por la señora DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO.

Atentamente,

LAURA PÉREZ PATIÑO

Secretaria Juzgado Cuarto Penal del Circuito



JUZGADO CUARTO PENAL DEL CIRCUITO DE MANIZALES (CALDAS)

Manizales, veintitrés (23) de julio de dos mil veintiuno (2021)

Sentencia de tutela de segunda instancia no. 45

Radicado no. 17001-40-88-005-2021-00055-02

1. ASUNTO

Resuelve el despacho la impugnación interpuesta por las accionada contra el fallo proferido por el Juzgado Quinto Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Manizales, dentro de la acción de tutela instaurada por la señora DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO en contra del BANCO BBVA.

2. ANTECEDENTES

Indicó la accionante que en el mes de enero del año 2018 adquirió un préstamo con el banco BBVA, debido a la disminución en sus ingresos y los de su núcleo familiar por la pandemia generada por el virus del COVID-19 no puedo cumplir con la obligación, motivo por el cual el 26 de abril del 2021 presentó derecho de petición ante el Banco BBVA, el cual a la fecha de la demanda no había sido resuelto.

En consecuencia, solicitó la tutela de su derecho fundamental de petición, ordenando a la accionada dar respuesta de fondo a lo solicitado.

3. DECISIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

El *a quo* tuteló el derecho fundamental de petición de la señora DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO, ordenando al BANCO BBVA que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la sentencia, procediera a dar



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CUARTO PENAL DE CIRCUITO DE MANIZALES

4. IMPUGNACIÓN

El BANCO BBVA impugnó la decisión indicando que, con el fin de dar cabal cumplimiento a lo ordenado por el Despacho de primera instancia, procedió a remitir un correo electrónico a la accionante dando respuesta de fondo a la petición.

5. CONSIDERACIONES

5.1 Competencia

Este despacho es competente para resolver la impugnación al fallo de tutela proferido por el Juzgado Segundo Penal Municipal con Función de Conocimiento de Manizales al ser su superior funcional, conforme a lo dispuesto en el artículo 32 del Decreto 2591 de 1991.

5.2 Planteamiento del problema jurídico

Corresponde establecer si fue acertada la decisión de primer grado al ordenar a la accionada que diera respuesta de fondo a la solicitud elevada por la accionante el 26 de abril del 2021 y, en caso positivo, a la fecha persiste la vulneración al derecho reclamado, o si debe declararse la carencia actual de objeto por hecho superado.

5.3 Derecho fundamental de petición

La Constitución Política de Colombia en su artículo 23, consagra el derecho de petición en los siguientes términos: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*.

En atención a esa norma superior, ha reseñado la jurisprudencia de la Corte Constitucional la trascendencia de proteger dicha prerrogativa, no sólo al ser elevado a derecho fundamental, sino porque su protección a través de la tutela es necesaria, dado que no existe en el ordenamiento jurídico un medio de defensa judicial diferente



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CUARTO PENAL DE CIRCUITO DE MANIZALES

En consonancia con lo expuesto, dicha Corporación ha indicado las principales características de ese derecho¹:

*“...**(i) la facultad de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y los particulares que ejercen funciones públicas, y el deber de estos de recibirlas y tramitarlas; (ii) el derecho a obtener respuesta a la petición** y la obligación de la Administración de **dar respuesta en los términos señalados por la ley;** (iii) el deber de la administración de **resolver de fondo, de forma clara, precisa y consecuente, las peticiones que le son formuladas por los particulares, es decir, de contestar materialmente los aspectos planteados en las peticiones, lo que supone el rechazo de las respuestas evasivas; (iv) la notificación oportuna al peticionario sobre lo resuelto, sin importar que el contenido de la respuesta sea favorable o desfavorable a lo pedido, siguiendo el procedimiento descrito en la ley para la notificación de los actos administrativos, en aras de garantizar el debido proceso...**” (Subrayado y resaltado por fuera del texto original).*

También el Tribunal Constitucional precisó estas condiciones en la sentencia C-405 de 2016 como son: obtener una resolución pronta, oportuna, clara, precisa y congruente de la cuestión que se pide, sin que ello implique una respuesta afirmativa de la solicitud. En igual sentido, indicó que el incumplimiento de alguna de estas configura la vulneración del derecho.

Es claro que el derecho de petición es una garantía que debe ser atendida de manera especial por parte de las autoridades del Estado o de aquellas que cumplen funciones públicas o sociales, en tanto deben permitir a las personas elevar solicitudes respetuosas, sobre las cuales tienen la obligación de ofrecer respuestas oportunas, claras, de fondo, congruentes y asegurarse que las mismas sean puestas en conocimiento del peticionario.

Si la contestación es tardía, incompleta, incongruente, la autoridad no la atiende o se reserva para sí el sentido y el contenido, se configura una vulneración de este derecho, que al ser fundamental hace procedente la acción de tutela.

La oportunidad está referida al tiempo. Los términos para dar contestación a las peticiones varían según lo pretendido y así lo señala el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, al indicar que en general *“toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”*. Cuando se reclame la entrega de documentos e



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CUARTO PENAL DE CIRCUITO DE MANIZALES

información el término es de diez (10) días y cuando las peticiones requieren una consulta, será de treinta (30) días.

Si excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en el plazo legal, la entidad debe informar esta circunstancia al interesado antes de que venza el plazo, así como indicarle los motivos de la demora y la fecha razonable en que se dará respuesta, sin que pueda exceder el doble del inicialmente previsto.

5.4 De la carencia de objeto por hecho superado en sede de tutela

El artículo 86 de la Constitución Política establece que la acción de tutela tiene la finalidad de servir como instrumento de *"protección inmediata de derechos constitucionales fundamentales"*. Sin embargo, es posible que en su trámite surjan circunstancias que permitan inferir que, en el caso concreto, no podría cumplir tal finalidad, bien sea porque el daño o vulneración se ha consumado (hipótesis conocida como "daño consumado") o bien porque la vulneración o amenaza alegada en la acción de tutela ha cesado (hipótesis que ha sido denominada "hecho superado"). En ambas circunstancias, se materializa lo que la jurisprudencia constitucional ha denominado "carencia actual de objeto".

Estas dos hipótesis encuentran su fundamento normativo en el artículo 24 del Decreto 2591 de 1991, que establece lo siguiente:

"Si al concederse la tutela hubieren cesado los efectos del acto impugnado, o éste se hubiera consumado en forma que no sea posible restablecer al solicitante en el goce de su derecho conculcado, en el fallo se prevendrá a la autoridad pública para que en ningún caso vuelva a incurrir en las acciones u omisiones que dieron mérito para conceder la tutela, y que, si procediere de modo contrario, será sancionada de acuerdo con lo establecido en el artículo correspondiente de este decreto, todo sin perjuicio de las responsabilidades en que ya hubiere incurrido".

Con relación al hecho superado, la Corte Constitucional ha dejado claro, a través de su jurisprudencia (para el caso se trae a colación la sentencia T-388-12), que aquel se configura cuando ha desaparecido la vulneración o amenaza a los derechos fundamentales de los peticionarios y, en consecuencia, la orden del juez de tutela es inocua.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CUARTO PENAL DE CIRCUITO DE MANIZALES

La obligación del juez constitucional, en estos eventos, se concentra en verificar la existencia del hecho superado y analizar la vulneración a las garantías esenciales del demandante.

5.5 Caso concreto

Descendiendo al caso concreto, la pretensión de la señora DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO se circunscribió a que el juez constitucional ordenara al BANCO BBVA dar respuesta a la petición por ella elevada el 26 de abril del 2021.

Ante tal petición, el juzgado de primer grado dispuso tutelar el derecho fundamental de petición de la actora, ordenando al BANCO BBVA que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del fallo de tutela le respondiera de fondo la petición elevada el 26 de abril del 2021.

Ahora, la accionada indicó en su impugnación al fallo de primer grado que ya se había satisfecho el derecho de petición de la actora pues, en su dicho, ya había emitido una respuesta de fondo, clara y congruente con lo pretendido, misma que, aseguró la entidad, le fue comunicada a la interesada mediante vía correo electrónico.

En comunicación sostenida con la señora DIANA MARCELA el día 22 de julio del 2021, informó que efectivamente la entidad accionada se había pronunciado sobre cada uno de los puntos esbozados en el derecho de petición y que dicha respuesta había sido enviada a su correo electrónico.

De los postulados previamente expuestos, debe concluirse que el BANCO BBVA ha cesado la vulneración al derecho fundamental de petición de la señora DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO al dar cumplimiento a lo pretendido con la acción constitucional, motivo por el que el amparo pierde su razón de ser, siendo menester resaltar que dar respuesta a determinada solicitud, no necesariamente implica acceder a ella, pues lo que significa es que cada uno de los puntos pretendidos son abordados mediante argumentos intencionales y de fácil comprensión de



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CUARTO PENAL DE CIRCUITO DE MANIZALES

impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas, siendo consecuente con el trámite que se ha surtido.

A juicio de este despacho, dichos elementos se encuentran materializados en el presente asunto dado que, mediante la comunicación enviada por la entidad accionada a la peticionaria, ésta fue ilustrada ampliamente sobre los puntos de la solicitud, con argumentos claros y comprensibles.

Sin embargo, no puede dejar de señalarse que no fue sino una vez notificada del fallo de tutela de primera instancia que la entidad procedió a dar respuesta a la petición de la accionante, sin que antes de la presentación de la acción constitucional le hubiese ofrecido una respuesta de fondo, situación que efectivamente hacía procedente el amparo como lo decidió el fallador de instancia aunque, como se dijo, la situación ya ha sido superada.

Por tanto y sin necesidad de mayores consideraciones, se declarará la carencia actual de objeto por hecho superado.

En razón y mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CUARTO PENAL DEL CIRCUITO DE MANIZALES**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

FALLA:

PRIMERO: DECLARAR que ha operado la **carencia actual de objeto por hecho superado** dentro de la acción de tutela instaurada por la señora DIANA MARCELA CIFUENTES OBANDO contra el BANCO BBVA y, por esa única razón, **REVOCAR** la sentencia No. 64 del 22 de junio de 2021 proferida por el Juzgado Quinto Penal Municipal con Función de Control de Garantía de Manizales dentro de la acción de tutela No. 2021-00055.

SEGUNDO: NOTIFÍQUESE esta decisión a las partes e **INFÓRMESELES** que contra esta decisión no procede ningún recurso.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CUARTO PENAL DE CIRCUITO DE MANIZALES

TERCERO: REMÍTASE el expediente a la Corte Constitucional para la eventual revisión de los fallos proferidos dentro del mismo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MÓNICA MARÍA BOTERO LÓPEZ

Juez